

LA REVUE DES NEC LOCAUX

CONSTRUIRE UN NUMÉRIQUE
D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

www.numerique-en-communs.fr

Illettrisme et inclusion numérique

REPORTAGE

Duplex, une approche innovante de la lutte contre l'illettrisme

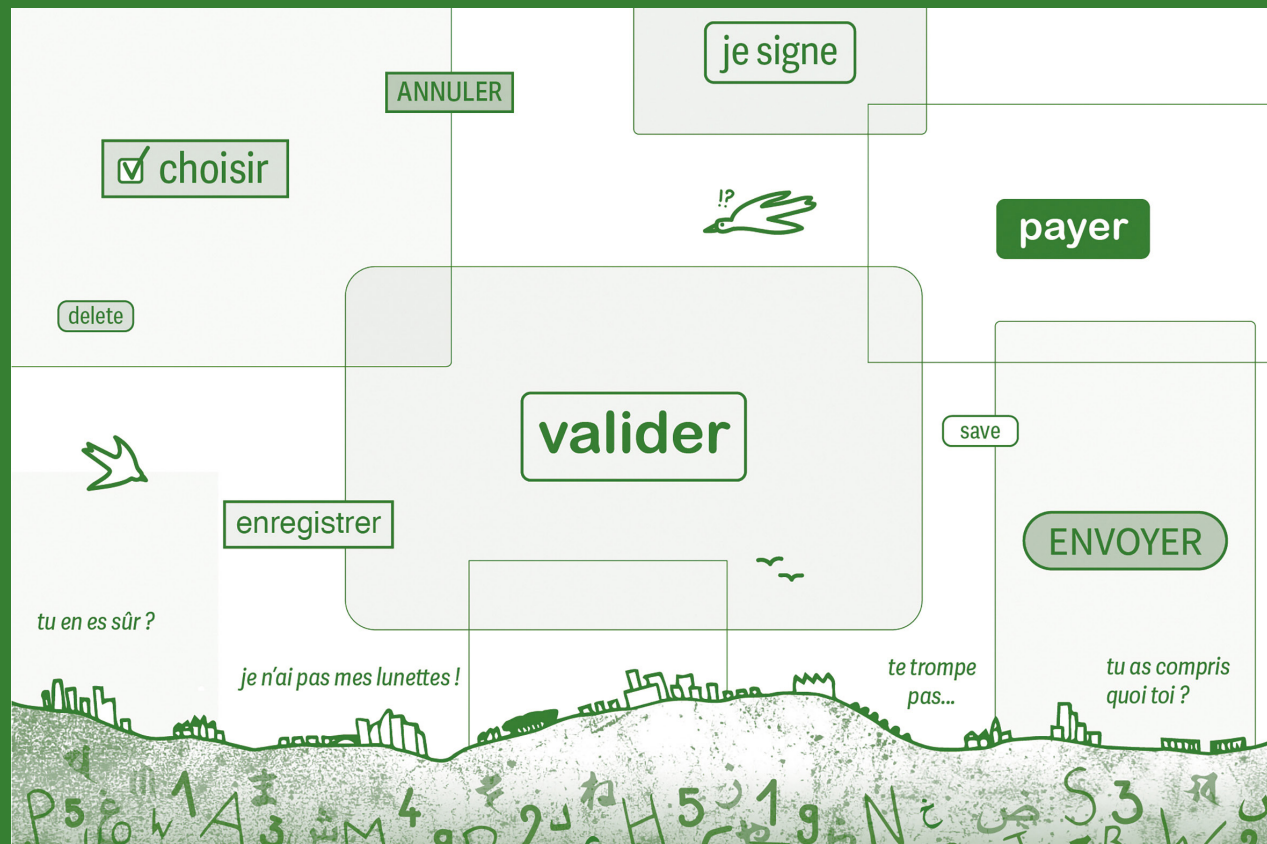
ÉCLAIRAGE

Comment l'illettrisme devient un problème public et un objet pour l'action publique ?

INTERVIEW

- ▶ Salim Dahbi : illettrisme et pouvoir d'agir
- ▶ Philippe Munsch : Les médiathèques au secours de l'illettrisme et de l'illectronisme

NUMÉRIQUE EN COMMUNS



La revue Numérique En Commun[s] est un quadrimestre publié par le Programme Société Numérique de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires qui œuvre en faveur d'un numérique d'intérêt général en offrant à toutes et tous les clés d'appropriation du numérique. Le Programme Société numérique met en œuvre le plan d'action en faveur de l'inclusion numérique du Gouvernement (intitulé « France Numérique Ensemble » - feuille de route 2023-2027 issue des travaux du Conseil National de la Refondation). Il a pour objectif de permettre à toutes les Françaises et les Français d'accéder à leurs droits et à l'information, de bénéficier des opportunités offertes par le numérique en les préparant aux nouvelles compétences et aux nouveaux métiers, mais aussi en leur donnant les premières clés pour être des citoyennes et des citoyens éclairés dans la société numérique.

LA REVUE DES NEC LOCAUX

Décrypter les enjeux, documenter les bonnes pratiques des territoires français en termes de numérique d'intérêt général, éclairer les points aveugles des médiations socio-numériques et montrer que l'inclusion n'est pas une réponse au surnombre de retardataires mais une exigence adressée au numérique de demain.

@NumeriqueEnCommuns 

@NumEnCommuns 

Cette revue est mise à la disposition du public
sous Licence Ouverte / Open Licence



NUMÉRO 3 - ÉTÉ 2024

Illettrisme et inclusion numérique

Les événements Numérique En Commun[s] - NEC réunissent de larges communautés pour construire les outils partagés de l'inclusion numérique, penser les évolutions des usages numériques, structurer une gouvernance et des systèmes vertueux au service de l'intérêt général, des territoires et de celles et ceux qui y vivent.

Les NEC s'articulent autour d'une dynamique nationale et locale à travers des événements organisés partout en France tout au long de l'année et ce depuis 2018 par les actrices et acteurs qui luttent contre l'exclusion et pour la solidarité numérique, l'accès aux droits, les communs, l'insertion professionnelle et la diffusion d'une culture numérique ouverte, éthique et durable.

Depuis 2018, NEC national est porté par le Programme Société Numérique de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, la Société Coopérative d'Intérêt Collectif la MedNum et Futur Composé, filiale de l'association d'intérêt général avec pour objectif l'éducation aux médias, Fréquence Écoles.

ISBN : 978-2-492484-66-7
(version en ligne)

Note à l'attention de la lectrice et du lecteur

Pour cette revue, nous avons décidé d'adopter les principes de l'écriture inclusive. Nous voulons montrer qu'en utilisant cette forme rédactionnelle, il est possible de contenir les stéréotypes de genre, d'assurer une meilleure représentation des femmes dans la langue et d'éviter leur enfermement dans un répertoire restreint de rôles et de situations, limitant de fait leurs possibilités d'être et d'agir. Nous sommes conscientes et conscients que certains marqueurs typographiques de l'écriture inclusive, comme le point médian, peuvent perturber la lecture, notamment pour les personnes dyslexiques, les personnes aveugles ou malvoyantes utilisant des logiciels de synthèse vocale, les personnes en apprentissage ou en difficulté avec la langue écrite. Pour cette raison, nous faisons le choix d'employer les doublets (« les citoyennes et les citoyens »), de favoriser le recours aux noms de métiers ou titres au féminin (en privilégiant les mots historiques comme « autrice » et « chercheuse » plutôt que les néologismes « auteure » et « chercheur ») et d'adopter une règle longtemps en vigueur en français : l'accord de proximité (« toutes celles et ceux » ; « les articles et tribunes publiées »). Pour arrêter ces choix typographiques, nous nous sommes notamment inspirées de la charte publiée par la revue féministe La Déferlante¹.

¹ Voir La Déferlante (2021), « Marche orthotypographique de La Déferlante ».



L'ÉDITO

Depuis 2018, les événements Numérique en Commun[s] sont le reflet d'une dynamique nationale et locale, réunissant une communauté diversifiée autour de la construction d'un numérique d'intérêt général.

Les NEC ne sont pas de simples événements ponctuels : en mobilisant une variété d'actrices et acteurs de terrain, depuis les collectivités territoriales jusqu'aux acteurs associatifs, collectifs citoyens et entreprises d'un territoire, les NEC constituent un véritable instrument de sensibilisation, de concertation, de co-construction mais surtout d'évolution des politiques publiques. Par la diversité des participantes et participants qu'ils mobilisent, les NEC permettent en effet d'aborder une palette étendue de thématiques et de défis qui viennent questionner et alimenter le champ du numérique d'intérêt général. Ce constat a justifié la transition, en 2023, des Carnets

NEC locaux vers l'actuelle revue des NEC qui vise donc à explorer le numérique d'intérêt général sous des angles multiples, tout en créant des espaces de travail et de réflexion fructueux. Elle se positionne comme une plateforme dynamique pour questionner les enjeux et les impacts du numérique.

En se penchant spécifiquement sur les liens entre illettrisme, analphabétisme et inclusion numérique, ce numéro aspire à sensibiliser, rassembler et créer une communauté de pratiques autour d'un défi majeur qui concerne près de 2,5 millions de personnes en France. Ce troisième numéro de la revue NEC contribue ainsi à la mutualisation des savoirs et des pratiques, offrant un précieux instrument pour orienter notre réflexion et notre action avec l'impératif d'outiller les actrices et acteurs locaux en programmes d'alphabétisation numérique conçus pour répondre aux besoins de toutes et de tous.

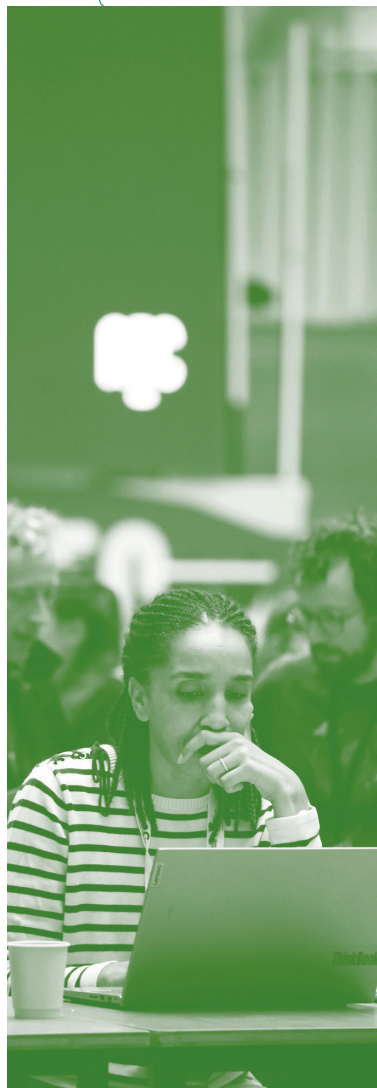


Léa Gislais

*co-directrice du programme
Société Numérique, Agence
Nationale de la Cohésion des
Territoires.*



SOMMAIRE



Crédits : Marion Bornaz



Crédits : Marion Bornaz

5 L'ÉDITO

9 FICHES D'IDENTITÉ DES ÉVÉNEMENTS NEC

ARDENNES10
 ILE-DE-FRANCE 11
 OCCITANIE12

15

ILLETTRISME ET INCLUSION NUMÉRIQUE

ÉDITORIAL DU DOSSIER16

CONTROVERSES AUTOUR DE...

Illectronisme, Allophonie, Analphabétisme, Littéracie, etc.....19

ÉCLAIRAGE

Comment l'illettrisme devient un problème public et un objet pour l'action publique? 22

TROIS QUESTIONS À...

Salim Dahbi : illettrisme et pouvoir d'agir 27

INITIATIVE LOCALE

Collectif Illettrisme 08 : faire de l'illettrisme une « sous-priorité prioritaire » à l'échelle des Ardennes.... 32

PORTRAIT D'UN MÉTIER

Chargée / Chargé de mission Illettrisme et illectronisme38





FICHES D'IDENTITÉ

— DES ÉVÉNEMENTS NEC
— MENTIONNÉS DANS CETTE REVUE



Crédits : Marion Bornaz



ARDENNES

DATE ET LIEU DU NEC : lundi 30 mars 2023, Centre de congrès des Vieilles Forges, à Les Mazures (commune proche de Charleville-Mézières)

COMITÉ D'ORGANISATION : Collectif Illettrisme 08, Conseil départemental des Ardennes

L'illectronisme face à l'illettrisme : enjeux croisés

numerique-en-communs.fr/nec-ardennes

Alors que le numérique imprègne tous les aspects du quotidien, une partie de la population s'en trouve éloignée, le plus souvent par peur ou à cause d'une maîtrise insuffisante des outils informatiques et/ou des savoirs de base. La problématique de l'illectronisme devient alors un enjeu complémentaire à celui de la lutte contre l'illettrisme.

PORTRAIT DU TERRITOIRE

Département français de la région Grand Est, les Ardennes correspondent à un territoire plutôt rural et peu densément peuplé (51 hab/km² contre 107 pour la France) à l'exception des trois pôles urbains majeurs que sont Charleville-Mézières, Sedan et la pointe de Givet. Frontalier avec la Belgique, le département appartient à la troisième région métropolitaine la mieux équipée en très haut débit, notamment grâce à son réseau câblé en dépit d'une fibre optique encore en phase de développement. Malgré cela, son indice de fragilité numérique reste élevé (6,5) tout comme le département voisin de la Meuse (6,6) et contrairement à son autre voisin le département du Nord (4,7). Le taux de pauvreté y reste important avec 22,3% de la population se trouvant en situation de pauvreté monétaire ou dans le halo de la pauvreté.

EN BREF

POPULATION	269 701 habitantes et habitants
TYPE DE TERRITOIRE	département
TAUX DE CHÔMAGE	15,9 % (31,5 % des 15-24 ans)
TAUX DE PAUVRETÉ	19,4 %
COUVERTURE FIBRE	94 %
COUVERTURE 4G	80,6 %
INDICE DE FRAGILITÉ NUMÉRIQUE	6.5

- ▶ 5229 KM² de superficie (dont 29% d'espaces boisés)
- ▶ 8 intercommunalités
- ▶ 449 communes
- ▶ 208 KM de frontière commune avec la Belgique

ÎLE-DE-FRANCE

DATE ET LIEU DU NEC : Mercredi 5 juillet 2023 au Jardin21, friche végétale et culturelle située à Paris dans le Parc de la Villette

COMITÉ D'ORGANISATION : Francil'IN (Hub pour l'Inclusion Numérique en Île-de-France), Métropole du Grand Paris, Groupe La Poste

Le NEC'STIVAL, rencontre des actrices et acteurs franciliens de la médiation numérique pour parler du numérique sans s'encombrer avec des écrans

francilin.fr/necstival

Un NEC pour mettre en lumière les enjeux du numérique inclusif en Île-de-France (et au-delà) et aborder différents sujets à travers cinq tables rondes :

- ▶ Tout numérique : Quelle place pour l'humain ?
- ▶ Qui est derrière l'écran ? Identité, confiance et vérité à l'épreuve du numérique
- ▶ Quelle médiation numérique pour l'accès à la culture ?
- ▶ Comment définir et mesurer l'éloignement numérique en France ?
- ▶ Quel numérique voulons-nous dans un monde aux ressources finies ?

PORTRAIT DU TERRITOIRE

L'Île-de-France est la région la plus peuplée et la plus densément peuplée de France (1 017 hab/km²). Représentant à elle seule 18,8% de la population de France métropolitaine sur seulement 2,2 % de sa superficie, cette région très fortement centralisée sur l'agglomération parisienne regroupe 8 collectivités territoriales : Paris (75), la Seine-et-Marne (77), les Yvelines (78), l'Essonne (91), les Hauts-de-Seine (92), la Seine-Saint-Denis (93), le Val-de-Marne (94) et le Val-d'Oise (95). Le taux d'illectronisme dans la région francilienne est le plus faible de toutes les régions de France métropolitaine, en raison essentiellement de la jeunesse relative de sa population. Les taux d'illectronisme les plus élevés dans la région s'observent à l'ouest où la population âgée est relativement plus importante, ainsi qu'au nord de Paris en raison d'une population souvent moins diplômée et moins en emploi.

EN BREF

POPULATION	12,21 millions d'habitantes et habitants
TYPE DE TERRITOIRE	région
TAUX DE CHÔMAGE	7 %
TAUX DE PAUVRETÉ	15,5 %
COUVERTURE FIBRE	94,1 %
COUVERTURE 4G	100 %
TAUX D'ILLECTRONISME*	12%
POPULATION EN SITUATION** D'ILLECTRONISME :	1,3 million de Franciliens âgés de 15 ans ou plus

81 % de la population dispose d'un équipement permettant d'accéder à Internet et huit personnes sur dix y accèdent effectivement tous les jours

* L'Île-de-France est la région comportant le plus de personnes dont la maîtrise du numérique est forte.

** Elle détient également le taux d'illectronisme le plus faible de toutes les régions de France métropolitaine (17 % en moyenne).



OCCITANIE

DATE ET LIEU DU NEC : Vendredi 25 septembre 2023 à Toulouse
au Quai des Savoirs

COMITÉ D'ORGANISATION : RhinOcc (Hub pour l'Inclusion Numérique en région Occitanie / Pyrénées-Méditerranée),
le Conseil départemental de la Haute-Garonne et le soutien
de la Préfecture de région Occitanie / Pyrénées-Méditerranée

NEC Occitanie 2023, dans le cadre du festival de La Mêlée Numérique 2023

numerique-en-communs.fr/hec-occitanie-2023

Un événement qui vise à agir pour prévenir et lutter contre la pauvreté d'une part et pour mieux accompagner les publics sur le numérique. En Occitanie, la pauvreté concernait 16,8 % de la population en 2019 selon l'INSEE, soit 1 million de personnes. Ce NEC vise donc à relever ce défi, à regrouper la communauté régionale de l'inclusion numérique et les structures qui agissent au quotidien auprès des publics précaires.

PORTRAIT DU TERRITOIRE

La région Occitanie / Pyrénées-Méditerranée est une région administrative du sud de la France dont le chef-lieu est Toulouse. Elle résulte de la fusion des anciennes régions Languedoc-Roussillon et Midi-Pyrénées. Elle regroupe 13 départements, compte 5 808 435 habitantes et habitants et constitue la cinquième région de France métropolitaine la plus peuplée. Sa population y est inégalement répartie, avec deux métropoles importantes (Toulouse et Montpellier), un littoral méditerranéen assez densément peuplé et des régions rurales peu peuplées. Sur ce territoire large, 1,16 million de personnes se trouvent en situation « d'illectronisme », et 1,66 million ont un niveau d'usage numérique faible, soit 47,5% de la population à accompagner. Selon l'INSEE, 1 million de personnes de la région Occitanie / Pyrénées-Méditerranée sont en situation de pauvreté (16,8 % en 2019 selon l'INSEE).

EN BREF

POPULATION	5,8 millions d'habitantes et habitants
TYPE DE TERRITOIRE	région
TAUX DE CHÔMAGE	8,8 %
TAUX DE PAUVRETÉ	16,8 %
COUVERTURE FIBRE	84,8 %
COUVERTURE 4G	91,17 %
TAUX D'ILLECTRONISME	20%

L'Occitanie est la 5e région de France métropolitaine où la part de seniors est la plus importante. En 2020, 29% de la population est âgée de 60 ans ou plus. Une proportion supérieure à la moyenne nationale qui est de 26%.

Si les tendances démographiques observées récemment se poursuivaient, 33% des habitants de la région Occitanie seraient des seniors dès 2030.

L'indice de fragilité numérique (IFN)

L'IFN est un outil de détection des territoires où une partie significative de la population risque d'être en situation d'exclusion numérique. Cet indice est construit sur la base de facteurs d'exclusion regroupés en 4 axes, à savoir :

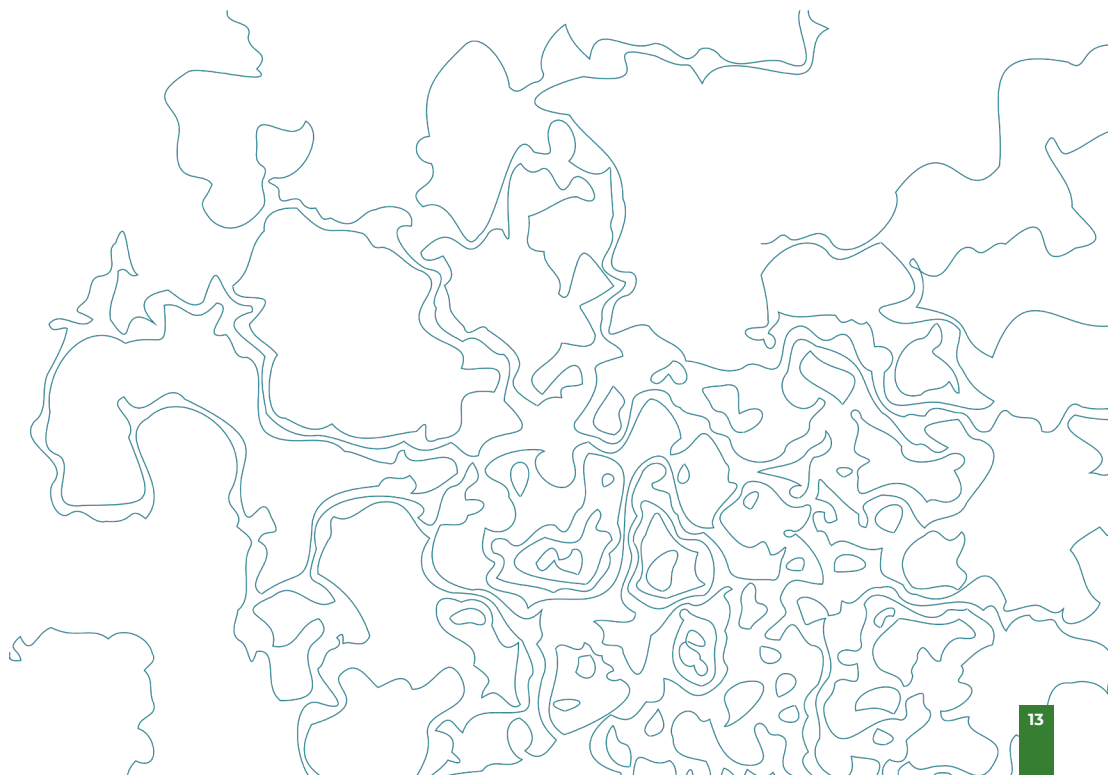
- ▶ Les compétences numériques ;
- ▶ L'accès au numérique ;
- ▶ L'accès à l'information ;
- ▶ Les compétences administratives.

L'indice de chaque territoire est relatif : on observe le risque de fragilité numérique d'un territoire par rapport aux autres territoires. Le score de chaque territoire est observable pour chaque indicateur ou pour un ensemble d'indicateurs. Il est reporté sur une échelle allant de 1 à 10, 1 étant un risque faible associé à la couleur bleue et 10 représentant un risque fort associé à la couleur rouge. Plus une zone tend vers le rouge, plus sa population est susceptible d'être en situation d'exclusion numérique.

Sources :

Pour réaliser les portraits de territoire, nous nous sommes appuyés sur les ressources suivantes :

- ▶ La carte interactive « [L'Observatoire des territoires](#) » (Insee, Arcep) ;
- ▶ [L'accessibilité potentielle localisée](#) (APL – voir encadré ci-contre) aux médecins généralistes (Insee, Arcep) ;
- ▶ [Portrait de Territoires de la DREETS de la Préfecture de Région Grand-Est](#) ;
- ▶ Les dossiers Insee du [département des Ardennes](#) (2024), celui relatif à [l'illectronisme en Île-de-France](#) (2023), celui relatif à la [population francilienne](#) (2024) et celui relatif à la [région Occitanie](#) (2024) ;
- ▶ Arcep, Arcom, CGE, ANCT, [Baromètre du numérique](#), 2022
- ▶ [L'indice de fragilité numérique](#), cartographie pour comprendre le risque de fragilité numérique des territoires.





Crédits : Marion Bornaz

DOSSIER

— ILLETTRISME — ET INCLUSION NUMÉRIQUE

“ *la notion de vulnérabilité nous pousse à prendre en compte la trajectoire et le point de vue biographique des personnes accompagnées dans le cadre de médiation et d'inclusion numérique. On peut ainsi mieux comprendre la complexité de l'illectronisme, ou manque de littératie numérique, qui apparaît comme le produit d'un environnement en train de se transformer* ”

Salim Dahbi

Doctorant en sociologie (Université Lyon II).

L'illettrisme est un objet difficile à saisir. Il voisine souvent dans les mondes numériques avec d'autres termes avec lesquels il est parfois confondu : illectronisme, analphabétisme, allophonie...

L'illettrisme désigne pourtant une situation précise : celle d'une personne qui a appris à lire et écrire mais en a perdu la maîtrise. Cette définition recouvre un objet social parfois controversé, de l'apparition du terme en 1978 dans un rapport d'ATD Quart Monde, à sa constitution en problème social puis en grande cause nationale.

La recherche en sociologie et en histoire sur cette question a montré comment cette institutionnalisation s'est accompagnée d'un discours stigmatisant (autour de la honte, de la maladie sociale, de l'incapacité, etc.), reflétant largement les normes de l'élite autour de la culture de la lecture et de l'écriture. Comme l'écrivait en 1992 Jean-Marie Besse, chercheur en psychologie de l'éducation et de la formation, et spécialiste de l'illettrisme, *« Si l'"illectronisme" se présente comme difficile à saisir de manière univoque, c'est sans doute que ce qu'il désigne est multiple, mouvant, hétérogène »*. Lui propose alors de parler plutôt d'« illectronismes » ou de « formes différenciées d'illectronisme », voire de les référer à des publics précis ou des individus précis².

² Jean-Marie Besse, Marie-Madeleine de Gaulmyn, Dominique Ginet et al. [dir] (1992), *« Introduction »*, *L'illectronisme en questions*, Presses Universitaires de Lyon, pp. 7-15.



claire richard
directrice du numéro

Dans les mondes de la médiation numérique, l'illectronisme se présente dans des situations incarnées et spécifiques, et c'est à celles-ci que s'intéresse largement le dossier. Car, selon l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illectronisme (ANLCI), 7 % de la population adulte, âgée de 18 à 65 ans, se trouve aujourd'hui en situation d'illectronisme, soit 2,5 millions de personnes. Les situations d'exclusion qui en résultent (dans l'emploi, la vie administrative par exemple)

sont d'autant plus graves qu'elles rencontrent un monde numérique où l'écrit domine. Aujourd'hui, la maîtrise de la lecture et de l'écriture est centrale pour accéder à la plupart des outils numériques. Défini comme *« des difficultés, voire une incapacité, à utiliser les outils numériques, en raison d'un manque ou d'une absence totale de connaissances sur leur fonctionnement »*, l'illectronisme est saisi par un nombre grandissant d'actrices et d'acteurs. Les illectronismes produisent-ils une forme spécifique d'illectronisme^{NB} ? Quels accompagnements mettre en place ?

Pour répondre à ces questions, ce dossier, né dans le sillage du NEC Ardennes consacré à l'illectronisme, fait la part belle aux initiatives de terrain : de l'approche Duplex développée par l'ANLCI à l'approche par le « pouvoir d'agir » portée par les centres sociaux, à la structuration d'un réseau dédié dans les Ardennes, ou encore aux initiatives portées par les médiathèques parisiennes.

^{NB} Bien qu'utilisé par certaines et certains, arrimé à la notion de « compétences de base » en transposant l'illectronisme dans le domaine des technologies numériques, le terme « illectronisme » présente néanmoins le risque d'être plus réducteur vis-à-vis des multiples situations d'éloignement du numérique et de renvoyer, encore une fois, à une vision dichotomique de l'inclusion numérique. De ce fait, il nous semble que parler d'« éloignement numérique » est plus pertinent. De cette manière, une personne éloignée du numérique peut être considérée comme un individu en situation de non-usage ou de faible-usage en raison de capacités numériques individuelles et/ou collectives ne permettant pas de se projeter dans une signification d'usage positive.

Sur ce point, nous renvoyons à la définition et la mesure de l'éloignement numérique présente dans le rapport ANCT, CREDOC, Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin, La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique, 2023 [en ligne].



Crédits : Marion Bornaz



CONTROVERSES AUTOUR DE...

Illettrisme

Allophonie

Analphabétisme

Littératie

etc.

Illettrisme, analphabétisme, illectronisme, allophonie, FLE, alphabétisation, littératie, etc. : tous ces termes sont présents dans les mondes de la médiation numérique sans que l'on sache toujours distinguer ce à quoi ils renvoient précisément... Par ailleurs, ils correspondent souvent à des notions subjectives qui dépendent de normes arbitraires, variant selon les lieux, les époques et les enjeux du développement économique et social de la société. Rapide tour d'horizon de ces différents concepts afin d'y voir plus clair.

ALLOPHONIE

Situation d'une personne qui a pour langue première une autre langue que la ou les langues officielles de l'endroit dans lequel elle réside. Dans cette situation, on parle de « personne allophone ».

ALPHABÉTISATION

Enseignement de l'écriture et de la lecture aux personnes analphabètes d'une population.

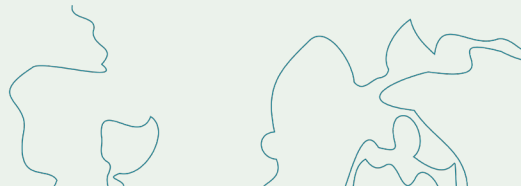
ANALPHABÉTISME

Fait pour une personne de ne savoir ni lire, ni écrire généralement à cause d'un manque d'apprentissage. À ne pas confondre avec l'illettrisme, qui lui touche les personnes qui ont reçu un certain apprentissage mais qui conservent des lacunes vécues au quotidien comme handicapantes.

ILLECTRONISME

Difficulté, voire incapacité, à utiliser les outils numériques en raison d'un manque ou d'une absence totale de connaissances à propos de leur fonctionnement. Terme né de la contraction des termes « illettrisme » et « numérique ». Parfois considérée comme réductrice, cette notion cherche néanmoins à préciser un facteur d'exclusion majeur dans un contexte de numérisation de l'ensemble de l'économie, de tous les secteurs de production, des systèmes d'échange et des modes de consommation et de circulation des objets culturels.

Le terme a le défaut de renvoyer à une vision dichotomique de l'inclusion numérique (personnes incluses vs. personnes exclues) et de ne pas considérer l'éloignement numérique et les situations de non-usage ou de faible-usage en raison de capacités numériques individuelles et/ou collectives ne permettant pas de se projeter dans une signification d'usage positive.



ILLETTRISME

Situation d'une personne qui a bénéficié d'apprentissages mais qui n'a pas acquis – ou qui a perdu – la maîtrise de la lecture et de l'écriture, en raison notamment d'apprentissages trop fragiles. Dès lors, cette personne ne possède pas les compétences de base pour être autonome dans les situations simples de la vie courante et se trouve particulièrement exposée au risque d'exclusion sociale.

FALC : FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE

Méthode qui a pour but de traduire un langage classique en langage compréhensible par toutes et tous. Le texte ainsi simplifié peut être compris par les personnes handicapées mentales, mais aussi par d'autres comme les personnes dyslexiques, malvoyantes, les personnes âgées, les personnes qui maîtrisent mal le français.

FLE : FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE

Pour une ou un nouvel arrivant en France scolarisé dans son pays d'origine, il s'agit du fait d'apprendre le français.

Plus spécifiquement, on peut aussi parler du :

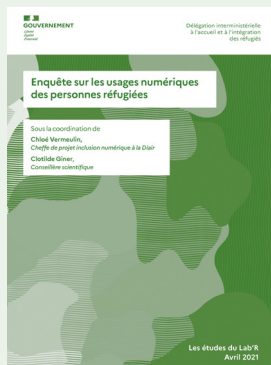
- ▶ **FLSCO**, le Français Langue de Scolarisation.
- ▶ **FOS**, le Français sur Objectifs Spécifiques qui, comme son nom l'indique, vise à acquérir des besoins langagiers très ciblés : le français pour des médecins étrangers ou bien le français juridique dans une filière du droit par exemple.
- ▶ **FLP**, le français à visée professionnelle ou Français Langue Professionnelle qui a pour objectif d'apporter des bases linguistiques indispensables pour accéder à l'emploi pour des publics allophones ou francophones ayant un faible niveau à l'oral et à l'écrit.
- ▶ **FLI**, le Français Langue d'Intégration soit l'utilisation du français dans un contexte d'immigration et donc d'intégration à la société française.

LITTÉRATIE / LITTÉRATIE NUMÉRIQUE

La littératie renvoie à l'aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités. Cette notion va donc au-delà de la lecture-écriture désignée par les termes de lettrisme et implique la capacité à pouvoir communiquer au quotidien à l'écrit autant qu'à l'oral, pour interagir autant dans les sphères personnelles, familiales, socioculturelles que professionnelles.

En ce sens, on peut définir la littératie numérique comme la capacité d'un individu à participer à une société qui utilise les technologies de communication numérique dans tous ses domaines d'activité. La littératie numérique se développe notamment par l'éducation au numérique, qui se distingue de l'éducation par le numérique.





Crédits : ©Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés

Enquête sur les usages numériques des personnes réfugiées (2021)

La crise sanitaire induite par la pandémie de COVID-19 a notamment mis en lumière l'enjeu de la maîtrise des outils numériques par l'ensemble de la population à des fins professionnelles, d'apprentissage ou d'accès aux droits. Cette crise a également et surtout mis

en exergue les inégalités palpables en matière de connexion, d'équipement et de formation aux outils numériques sur le territoire français.

Forte de ce constat et en l'absence de données spécifiques liées à la population réfugiée en France, la Délégation interministérielle à l'accueil et l'intégration des réfugiés (DIAIR) a souhaité mieux cerner les usages, le type d'équipement et l'accès à une connexion dont disposent les personnes réfugiées. De nature exploratoire, cette enquête réalisée en 2021 auprès de plus de 450 personnes réfugiées, sélectionnées de manière non représentative, permet de mieux comprendre leurs besoins et ceux de leurs accompagnantes et accompagnants, en matière de connexion, de matériel informatique et de formation sur le numérique.



POUR ALLER PLUS LOIN,

Rendez-vous sur le site de la Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés : accueil-integration-refugies.fr.



Crédits : ©Agence nationale de lutte contre l'illettrisme

L'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI)

Créée en 2000, l'ANLCI est un groupement d'intérêt public interministériel (GIP) qui a pour missions la prévention et la lutte contre l'illettrisme,

à travers l'accompagnement des personnes vers l'autonomie. Elle intervient auprès des décideuses et décideurs : pouvoirs publics nationaux, collectivités territoriales, actrices et acteurs de la société civile, OPCO, entreprises et partenaires sociaux. L'agence met en place des actions de mesure de l'illettrisme à partir d'enquêtes, dont la dernière est parue en avril 2024 et permet d'actualiser les chiffres de l'illettrisme en France. L'ANLCI coordonne également le travail à l'échelle des territoires à l'aide d'une équipe nationale et d'un réseau de correspondantes et correspondants en régions. Enfin, l'agence outille les actrices et acteurs de la lutte contre l'illettrisme à travers la mutualisation des expériences. Depuis septembre 2023, l'ANLCI porte le premier Observatoire de l'illettrisme et de l'illectronisme en France, qui centralise et diffuse les études et chiffres relatifs à ces sujets, et développe des outils pour mieux caractériser les situations territoriales. Il travaille en lien avec d'autres observatoires ou services de statistiques publiques.



POUR ALLER PLUS LOIN,

Rendez-vous sur : anlci.gouv.fr.



Crédits : Futur Composé, 2023



ÉCLAIRAGE

Comment l'illettrisme est devenu un problème public et un objet pour l'action publique

Texte : **clément mabi**

Dans un ouvrage paru en 2020, Aline Le Guluche témoignait de son parcours et son combat face à l'illettrisme, apprenant à lire à l'âge adulte mais aussi à écrire sa propre histoire³. Son témoignage visait à sortir de l'invisibilité un phénomène qui touche aujourd'hui 7 % de la population adulte âgée de 18 à 65 ans, soit 2,5 millions de personnes, qui, après avoir suivi leur scolarité en France, n'ont pas une maîtrise suffisante des

compétences de base pour être autonomes dans les situations de la vie courante⁴. L'illettrisme c'est donc – à la différence de l'analphabétisme – l'état de celles et ceux qui, ayant appris à lire et à écrire, en ont perdu la pratique. Cette notion de perte est importante dans la mesure où elle articule des difficultés d'apprentissage avec d'autres difficultés plus sociales. Perdre ses capacités à l'écrit est, en effet, un facteur

d'isolement social important qui touche aussi bien les jeunes que les plus âgés. La relation à l'administration, où l'écrit remplace progressivement le guichet et l'interaction orale, est évidemment touchée.

La montée en puissance de la société tout numérique accentue très largement le problème et élargit le cercle des publics à faible autonomie administrative. La dématérialisation et le « tout-écrit » à distance renforcent les effets d'éviction des usagers et des usagers autrefois susceptibles d'avoir facilement accès à un guichet.

Cette notion de perte est importante dans la mesure où elle articule des difficultés d'apprentissage avec d'autres difficultés plus sociales. Perdre ses capacités à l'écrit est un facteur d'isolement social important qui touche aussi bien les jeunes que les plus âgés

Comme le notait la Défenseure des Droits en 2019 dans un rapport désormais bien connu⁵, la « fracture numérique » est devenue une « fracture culturelle » dans laquelle la question de l'illectronisme est indissociable

de celle de l'illettrisme, et plus largement de la maîtrise des compétences de base en lecture, compréhension et calcul. De ce fait, l'aisance avec les outils numériques devient un enjeu central de politique publique afin de (tenter de) conserver un rapport État-administration/citoyennes-citoyens bienveillant. Le combat pour l'autonomie des personnes dépasse donc désormais les savoirs fondamentaux tels que lire, écrire et calculer pour intégrer des fondamentaux numériques qui doivent résoudre ce que l'on désigne sous le terme d'illectronisme. D'après l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme (ANLCI), ce terme correspond à une maîtrise insuffisante des compétences numériques de base, nécessaires pour effectuer de manière autonome les actes de la vie courante. On parle même de « double illettrisme » lorsque des personnes sont aussi en difficulté avec

³ Sur ce point, voir également le reportage « ["Je n'ai plus honte : après avoir appris à lire à 50 ans, elle témoigne contre l'illettrisme"](#) de France 3 Bourgogne Franche-Comté (septembre 2023).

⁴ Statistiques ANLCI, « L'illettrisme en chiffres » (données extraites de l'enquête Information Vie Quotidienne [IVQ] de 2011 réalisée par l'Insee ; en cours de réactualisation en 2024).

⁵ Défenseur des droits (2019), « [Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics](#) », rapport.

d'autres compétences de base, notamment la compréhension et la production de l'écrit en ligne. Les études annuelles de l'Arcep, du CGE, du Programme Société Numérique de l'ANCT et de l'ARCOM⁶ comme celles des chercheuses et chercheurs du GIS M@rsouin⁷ évaluée à 31,5 % la population touchée.

Face à cette réalité, les politiques publiques tentent d'agir et les dispositifs d'accompagnement se multiplient (les événements Numérique En Commun[s] font partie de leurs plus importantes caisses de résonance).

Ils apparaissent ainsi comme la condition de l'acceptabilité des transformations numériques à l'œuvre. Toutefois, à l'image de la lutte contre l'illettrisme, et malgré l'ambition affichée, il semble illusoire de vouloir résorber les fractures et résoudre le problème.

De fait, les personnes les plus en difficultés cumulent les handicaps : elles vivent le plus souvent dans des conditions sociales précaires qui amènent à s'interroger sur l'entrée la plus efficace pour les accompagner. Les faire monter en compétence peut-il limiter le décrochage et éviter la catastrophe d'une société à deux vitesses ?

En regardant l'évolution des politiques publiques de prise en charge de l'illettrisme, puis de l'illectronisme, on ne peut que s'interroger sur la capacité transformatrice d'une approche centrée sur l'acquisition de compétences.

RESSOURCES

J'ai appris à lire à 50 ans (Prisma, 2020)

« Si quelqu'un à côté de moi me demande ce qui est écrit, rien ne sort de ma bouche. Mes jambes tremblent et mon visage rougit. »

À près de 60 ans, Aline Le Guluche prend la plume pour toutes les personnes qui, chaque jour, dissimulent leur rapport conflictuel à l'écriture et la lecture.

À travers le récit de sa propre histoire, elle rend visible les humiliations, le sentiment de honte qui prend à la gorge, les stratégies de dissimulation et de contournement que l'on met en place pour garder la face.

J'ai appris à lire à 50 ans, c'est aussi le récit d'une émancipation, la preuve en acte qu'il n'est jamais trop tard pour commencer à combattre l'illettrisme. Aline Le Guluche a 50 ans quand elle revient sur les bancs de l'école pour reconstruire son rapport aux mots, et reprendre les savoirs dits de base : vocabulaire, orthographe, grammaire.

Aujourd'hui, elle signe son deuxième témoignage, *Mon combat contre l'illettrisme* (Prisma, 2023), et poursuit ses actions de sensibilisation en tant qu'ambassadrice du programme international de lutte contre l'illettrisme « Write her future » porté conjointement par l'ANLCI et Lancôme.



Crédit : ©éditions Prisma

Rendre visible l'illettrisme pour en faire un objet de politique publique

Le terme d'illettrisme apparaît pour la première fois dans un rapport de l'association ATD Quart Monde en 1978 pour désigner les personnes démunies qui ne maîtrisent pas la lecture ou l'écriture. En 1984, c'est un rapport « Des illettrés en France », remis au Premier Ministre, qui pointe la part importante de Françaises et de Français sortant du système scolaire sans les connaissances de base. C'est le début de la prise de conscience qui va conduire à la constitution en octobre 1984 du Groupe Permanent de Lutte contre l'Illettrisme (GPLI) chargé de coordonner les politiques de lutte contre l'illettrisme.

En juillet 1998, dans le cadre de la loi relative à la lutte contre les exclusions, L'illettrisme est désigné comme une priorité nationale inscrite dans le code du travail. Face à l'ampleur du problème et à la lenteur des progrès, l'ANCLI est créée au tournant des années 2000, en remplacement du GPLI.

⁶ Page « [Baromètre du numérique](#) » de l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Électroniques, des Postes et de la distribution de la presse).

⁷ Sur ce point, voir : ANCT, CREDOC, Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin, « [La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique](#) », 2023 [en ligne].

Bernard Lahire, *L'invention de l'illettrisme. Rhétorique publique, éthique et stigmates (La Découverte, 2005)*

L'analyse de Bernard Lahire sur la question de l'illettrisme met en lumière les ambiguïtés entourant cette problématique. Il souligne que l'approche scolaire de la lecture et de l'écriture crée une uniformisation culturelle, masquant la diversité des pratiques. L'association du terme « illettrisme » à des connotations



éthiques renforce les stigmates et exclut celles et ceux qui ne maîtrisent pas la culture lettrée. Dans cet ouvrage, Lahire montre comment l'émergence de ce concept est liée à des acteurs sociaux et à leur rhétorique, contribuant à sa diffusion

dans l'opinion publique et à son institutionnalisation. Il critique également le discours d'expertes et d'experts qui associent l'illettrisme à des déviations morales, renforçant ainsi les préjugés. L'analyse du sociologue met en évidence les enjeux politiques et sociaux sous-jacents à la construction de la notion d'illettrisme, ainsi que les risques de perpétuation des inégalités sociales par le biais de discours prétendument émancipateurs.



Crédits : Futur Composé, 2023

Dotée de plus de moyens, l'ANCLI est un Groupement d'Intérêt Public (GIP) regroupant divers services de l'État (des ministères aux collectivités territoriales), des entreprises et des syndicats, qui a pour mission de soutenir les actrices, les acteurs et les initiatives du domaine. En 2002, une grande enquête administrée par l'INSEE et commandée par les ministères du Travail et de l'Éducation Nationale est missionnée pour connaître le niveau de lecture de la population active (18-65 ans). Il en résulte que 9 % de cette population se trouve en difficulté avec la lecture, l'écriture et le calcul ou encore la compréhension d'un texte simple. En 2013, l'illettrisme est désigné « grande cause nationale » et l'ANCLI lance les journées nationales d'action

contre l'illettrisme. Dix ans plus tard, ces journées continuent de se tenir chaque année.

Sur un plan technique, l'approche globale de lutte contre l'illettrisme reste centrée sur l'acquisition de compétences. Il s'agit notamment de suivre les recommandations du Conseil de l'Union européenne relatives aux compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (2006, 2018), celle du socle de connaissances et de compétences professionnelles, validé par la certification CléA (2013) et du plan national d'Investissement dans les compétences (2018).

La médiation pour lutter contre l'illectronisme et ses nouvelles littératies

En parallèle de cette structuration de la lutte contre l'illettrisme, la société numérique va connaître les développements que l'on connaît et la toujours plus grande complexité des usages va accroître les vulnérabilités sociales des plus fragiles. L'ANLCI a désormais la charge de la lutte contre l'illettrisme numérique, présenté comme l'insuffisance de la maîtrise des compétences numériques de base relatives aux « usages des outils numériques usuels pour accéder aux informations, les traiter et agir en autonomie dans la vie courante »⁸.

L'Agence est aujourd'hui à la tête d'une coalition d'actrices et d'acteurs qui élabore une charte pour susciter une prise de conscience des dangers du numérique subi. Cette charte intitulée « Pour que le numérique profite à tous, mobilisons-nous contre l'illettrisme » alerte sur les dangers de ce nouvel illettrisme imposé par le numérique⁹. Ces actrices et acteurs de terrain pointent quatre domaines de base nécessaires à l'usage autonome des technologies : la recherche d'information, la communication, l'utilisation de logiciels et la résolution de problèmes. En 2020, le Sénat s'est également emparé du sujet et a créé une mission d'information « Lutte contre l'illectronisme et inclusion numérique » qui va déboucher sur un projet de loi adopté en 2021¹⁰.

Là encore, l'approche est basée sur des référentiels et des socles de compétences : le référentiel européen Digcomp¹¹, le cadre de référence des compétences numériques, la certification CléA numérique et la plateforme Pix notamment. La maîtrise du numérique reste perçue comme une maîtrise de l'outil informatique, déterminée par ses aspects techniques. S'y ajoute désormais la nécessité de maîtriser les enjeux et les usages du numérique dont font partie les médias et l'information.

C'est à cette période que s'installe durablement la métaphore de la fracture numérique qui renforce une lecture déterministe du problème, qui serait principalement un défaut de formation, voire d'adaptation, aux outils et à leurs promesses.

Pour répondre aux enjeux de la fracture ou des fractures, se développent progressivement des politiques de médiation numérique qui visent à rendre les personnes capables de comprendre et de maîtriser le numérique dans une logique d'éducation populaire et de formation tout au long de la vie. Le concept se veut le pendant de la médiation culturelle, conçu pour faire entrer les publics éloignés dans la société numérique. Au tournant des années 2000, c'est la période du développement des « espaces publics numériques », « espaces multimédias », ou encore « cyberbases » où les publics peuvent venir acquérir de nouvelles compétences.

Crédits : Futur Composé, 2023



Sortir de la logique de fracture pour être inclus dans la société numérique ?

Le numérique et ses usages continuent d'évoluer. La massification de nos usages est telle qu'il devient difficile – voire illusoire – de vouloir la considérer de manière sectorielle et indépendante. Les technologies numériques sont indispensables pour échanger avec ses proches, accéder à des prestations sociales, mais également étudier et suivre ses cours, chercher un emploi et développer son réseau professionnel, entretenir sa réputation professionnelle et bien entendu communiquer avec sa ou son conseiller France Travail... Le profil des publics en difficultés est toujours plus hétérogène et ne peut s'expliquer sans prendre en compte des facteurs toujours plus variés : non-maîtrise du français, non-maîtrise du langage administratif, illettrisme, absence de maîtrise de l'outil informatique, vulnérabilité (absence de domicile fixe, maladies psychiatriques), manque d'assurance pour des personnes pourtant capables d'être autonomes, etc.

De fait, le profil des accompagnantes et accompagnants évolue lui aussi. Médiathécaires,

animatrices et travailleurs sociaux, conseillères et conseillers France Travail, agents d'accueil en mairie ou encore enseignantes et enseignants sont désormais en situation d'aïdants numériques. Ces acteurs vont progressivement contribuer à faire émerger un nouveau référentiel, moins centré sur les compétences, qui complète la médiation avec des actions d'urgence pour accomplir des démarches (faire à la place de) et une stratégie d'éducation au numérique pour que la ou le bénéficiaire soit en position de comprendre les tâches qui lui sont demandées et les replacer dans un environnement sociotechnique plus large.

⁸ Syndicat de la Presse Sociale (2019), « Contre l'illectronisme », livre blanc [en ligne].

⁹ Charte de l'ANLCI « Pour que le numérique profite à tous, mobilisons-nous contre l'illettrisme ! Réunir pour mieux agir » [en ligne].

¹⁰ Raymond Vall (2020), « L'illectronisme ne disparaîtra pas d'un coup de tablette magique ! », rapport d'information n° 711, Sénat [en ligne].

¹¹ Sur ce point, voir « DigComp 2.2 - Le Cadre Européen des Compétences Numériques » [en ligne]. DigComp (*Digital Competence Framework*) est le Cadre Européen de Référence qui décrit 21 compétences numériques nécessaires aujourd'hui pour utiliser les technologies numériques de manière confiante, critique, collaborative et créative afin d'atteindre des objectifs liés au travail, à l'apprentissage, aux loisirs, à l'inclusion et à la participation dans notre société numérique.

Dans ce contexte, la lisibilité des politiques publiques est toujours plus faible. Le défi est désormais de s'inscrire dans une dynamique d'inclusion numérique, de penser des parcours d'acquisition durable de compétences et de dépasser l'approche centrée sur les problèmes immédiats pour former des citoyennes et des citoyens en capacité d'évoluer dans un environnement numérique complexe. Cette entrée par l'inclusion vise à proposer un accompagnement qui s'intègre dans un écosystème où sont proposées des activités de détection des publics fragiles, de l'évaluation de niveau, de l'accompagnement administratif, de la sensibilisation à la culture numérique, etc.. Les lieux de la médiation n'ont également jamais été aussi variés. Avec l'émergence des tiers-lieux, l'inclusion se joue bien au-delà des espaces de médiation traditionnels.

L'émergence de la figure des « conseillers numériques » est symptomatique de cette transformation. Plus que de la médiation, il s'agit de proposer aux bénéficiaires une forme d'orientation vers des parcours de ressources possibles pour développer son autonomie. On conseille et on fait de la pédagogie, plus que l'on forme.

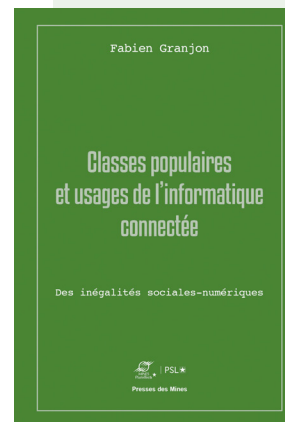
Parallèlement à cela, de nouveaux réseaux émergent.

C'est par exemple le cas de la Mednum coopérative des médiatrices et médiateurs numériques dans laquelle l'État est sociétaire. Elle joue un rôle important dans le développement de nouveaux outils et dispositifs de formations qui sont mis à disposition du réseau. C'est également le cas des rencontres NEC soutenues par l'ANCT au niveau local et national qui permettent aux acteurs de l'inclusion de se rencontrer et d'interagir avec d'autres secteurs concernés par l'accompagnement des bénéficiaires. Chaque région bénéficie désormais de l'appui d'un « hub territorial pour un numérique inclusif » qui coordonne les activités de l'inclusion et de la médiation numérique à l'échelle de leur territoire. De l'animation de réseau à la formation et à la structuration d'actions, les hubs se sont imposés comme des acteurs-clés de l'inclusion numérique sur les territoires et de la construction des parcours d'accompagnement.

Rendre les actrices et les acteurs capacitants et construire un numérique inclusif est un défi permanent qui demande un travail d'attachement pour réussir à faire en sorte que les plus fragiles trouvent leur place dans la société numérique que nous construisons. Une gageure.

777

RESSOURCES



Crédits : Presses des mines

Fabien Granjon, *Classes populaires et usages de l'informatique connectée, Des inégalités sociales-numériques, (Presses des Mines, 2022)*

La généralisation de l'informatique connectée a été accompagnée de discours sur la démocratisation des services et le renforcement de l'autonomie individuelle. Ces discours ont servi d'appui à la transformation

numérique de nombreux secteurs de la société, à l'image de la dématérialisation censée améliorer la qualité du service public grâce à l'adoption de technologies (algorithmes, bases de données) et faciliter l'inclusion du plus grand nombre

Fabien Granjon, sociologue à Paris 8, remet en question ces discours et propose de prendre ses distances avec le terme de « fracture numérique » pour préférer penser en termes « d'inégalités sociales-numériques ». Son approche est influencée par Bernard Lahire, qui considère les usages numériques comme des inégalités sociales à part entière. À rebours des logiques diffusionnistes qui pensent en priorité les enjeux matériels pour accéder aux bienfaits supposés du numérique, il s'agit de rappeler que la classe, le genre, l'origine ou l'âge – et leurs différentes intersections – conditionnent les avantages qui peuvent être retirés de l'usage.

Salim Dahbi : illettrisme et pouvoir d'agir



Propos recueillis par Claire Richard

Doctorant en sociologie, au centre Max Weber de l'Université Lumière Lyon 2, Salim Dahbi mène une « recherche impliquée », alliant travail de recherche et présence sur le terrain. Dans le cadre d'une thèse CIFRE (Convention Industrielle de Formation par la Recherche), signée avec la Fédération départementale des centres sociaux du Rhône et de la Métropole de Lyon, il

s'intéresse au développement du pouvoir d'agir pour des personnes en situation de vulnérabilité socio-économique liées au numérique, dont des personnes en situation d'illettrisme.



Plutôt que de parler de « freins à l'accès au numérique » ou d'« illettronisme », vous utilisez le terme « vulnérabilités socio-économiques liées au numérique ». Que recouvre ce concept ?

SALIM DAHBI : On parle de vulnérabilité quand on étudie le milieu du risque, du choc ou de la résilience. La vulnérabilité désigne un état de fragilité, de risque et/ou d'insécurité dans le champ de l'épanouissement personnel des individus ou des groupes sociaux. Cette insécurité résulte du fait de vivre dans un environnement en constante transformation. La notion de vulnérabilité permet d'aller au-delà de la mesure quantitative des inégalités, par exemple le taux de pauvreté sur un territoire, le taux de chômage, la part des personnes habitant seules, des jeunes non diplômés, des personnes plus âgées. Ces mesures quantitatives sont importantes, car elles représentent des facteurs d'inégalité avérées dans notre société.

“ La notion de vulnérabilité nous pousse à prendre en compte la trajectoire et le point de vue biographique des personnes accompagnées dans le cadre de médiation et d'inclusion numérique. On peut ainsi mieux comprendre la complexité de l'illettronisme, ou manque de littératie numérique, qui apparaît comme le produit d'un environnement en train de se transformer ”

Salim Dahbi,
Doctorant en sociologie
(Université Lyon II).

Et on sait que depuis les années 2000, l'arrivée du numérique dans les foyers a été un important facteur de changement. Il est aujourd'hui un élément structurant de notre société, avec des conséquences sur nos sociabilités, nos interactions sociales, nos pratiques culturelles, nos façons de recevoir et de produire de l'information, nos façons d'acheter ou de vendre...

Les personnes en situation d'illectronisme risquent alors de ne pas être en capacité de suivre les transformations numériques de la société, de ne pas mobiliser toutes ces opportunités et se sentir en position d'exclusion sociale, ou, comme on dit en sociologie, de désaffiliation de la société. C'est en ce sens qu'on parle de vulnérabilités socio-numériques, ou socio-économiques liées au numérique.

L'illectronisme représente-t-il pour les personnes accompagnées ou reçues dans les centres une difficulté particulière ?

SD : Bien sûr, c'est une des plus grandes difficultés que l'on rencontre aujourd'hui, sur tous les sujets d'ailleurs et pas seulement le numérique. Mais pour s'en tenir à la question de la médiation numérique, l'illectronisme est effectivement un vrai frein pour les populations, une forte vulnérabilité qui augmente encore plus le risque et l'insécurité face à la société actuelle. Mais il faut le distinguer des personnes dont le français n'est pas la langue maternelle. Pour celles-ci, l'accès à la langue est un vrai frein, qui s'ajoute à l'illectronisme. Pour avoir accès aux droits sociaux, mais aussi aux droits culturels ou économiques, tout se

fait en français. Mis à part la plateforme pour les personnes réfugiées, refugies.info, les démarches et les sites sont en français. Sur ce point, plusieurs centres sociaux du Rhône et de la métropole de Lyon ont innové. Ils ont relié des ateliers de Français Langue Étrangère (FLE), des cours de français menés par les professionnels et les bénévoles, avec des ateliers de médiation numérique. Dans ces ateliers, on apprend le français en utilisant le numérique et on utilise le numérique pour apprendre le français.

Les personnes concernées par l'illectronisme sont, elles, des personnes françaises, qui ont un problème avec la lecture et l'écriture. Or le numérique est d'abord un rapport à l'écrit, c'est-à-dire à la lecture et à l'écriture. Si, avant même d'utiliser un ordinateur ou un smartphone, on connaît des difficultés pour lire et écrire, on se trouvera encore plus bloqué pour naviguer sur Internet ou utiliser son équipement numérique. C'est pourquoi les centres sociaux déploient des actions qui prennent en compte en même temps illectronisme et illectronisme. Ces actions de médiation conjointes permettent d'acquérir des compétences en écriture et en lecture, en même temps que des connaissances et des compétences numériques. Puisque, on l'a

dit, le numérique constitue un rapport à l'écrit et à l'écriture, apprendre l'un sans apprendre l'autre, c'est augmenter le risque de ne pas profiter de toutes les opportunités offertes par le numérique ou par l'écriture et la lecture.

Quelle est l'approche des centres sociaux sur la question de la médiation numérique et de l'illectronisme, notamment en ce qui concerne la notion de « pouvoir d'agir » ?

SD : Les centres sociaux sont des structures associatives généralistes qui travaillent sur plusieurs sujets à la fois. Ils pratiquent l'accueil inconditionnel : il n'y a pas de pré-requis pour être accueillis au sein d'un centre social ou participer aux activités. Les centres attirent des publics avec des situations variées et spécifiques, dont des personnes en situation d'illectronisme. L'enjeu des centres sociaux est d'articuler la question de l'illectronisme avec un accompagnement plus global : dans une structure, une personne pourra passer de l'apprentissage du français au numérique ou bien faire les deux en même temps, mais aussi participer à des sorties pour créer ou renforcer des liens sociaux dans le quartier. Même si on se trouve en

situation d'illectronisme, on sait utiliser son smartphone : on peut s'en servir pour prendre des photos pendant des sorties, revenir au centre pour une séance de médiation numérique axée sur la production d'un album photo...

Dans les centres sociaux, l'inclusion numérique des personnes en situation d'illectronisme va de pair avec leur inclusion sur d'autres sujets et d'autres enjeux, sur lesquels elles sont accompagnées par les équipes professionnelles et bénévoles. La transversalité est pour nous un principe essentiel : nous avons à cœur que le numérique ne soit pas l'affaire d'un spécialiste au sein du centre, mais puisse être porté par l'ensemble des professionnels de la structure.

“ La transversalité est pour nous un principe essentiel : nous avons à cœur que le numérique ne soit pas l'affaire d'un spécialiste au sein du centre, mais puisse être porté par l'ensemble des professionnels de la structure ”

Salim Dahbi

Sur la question du numérique, nous avons un répertoire d'actions très varié, selon les structures et les centres.



Crédits : Marion Bornaz

Il y a d'abord la question de l'accès au droit, des démarches administratives, mais aussi de l'accès en libre-service à du matériel informatique ou du réseau. Il y a ensuite la montée en compétences pour acquérir des compétences numériques de base : classiquement, on appelle ça des cours en informatique, que ce soit d'initiation ou d'approfondissement. Un troisième volet, également très présent, porte sur la culture numérique, la question des loisirs et de l'éducation aux médias et à l'information. On accompagne aussi les publics sur des usages socio-éducatifs et professionnels du numérique, par exemple sur la parentalité numérique. Ça pourra tourner autour de comment accompagner la scolarité des enfants par le numérique, bien utiliser Internet, faire des recherches...

Mais c'est aussi comment soutenir la parentalité sur la scolarité des enfants. Aujourd'hui, malheureusement, beaucoup des contacts établis entre l'école et les parents passent par les plateformes dématérialisées de l'éducation nationale – et beaucoup de ressources ne sont qu'en ligne. Beaucoup de parents en situation de précarité, d'illettrisme et/ou d'illectronisme, se trouvent en situation de ne pas pouvoir accompagner la scolarité de leurs enfants.

Face à ces enjeux, la notion de pouvoir d'agir occupe une place importante dans la méthodologie des centres sociaux. Elle figure depuis 2013 dans le projet de la fédération des centres sociaux, mais elle recouvre moins un concept bien défini qu'une pratique professionnelle

dont on peut s'emparer de la façon qu'on veut. Le point de départ, c'est que face aux vulnérabilités et aux fragilités qu'on a évoquées, il existe un désir d'émancipation. Sur Lyon et sa métropole, nous accompagnons entre 5 000 et 6 000 personnes sur la fragilité numérique : ce sont autant de personnes qui expriment une demande sur cette question, un désir d'émancipation face à une situation d'exclusion. Le pouvoir d'agir commence par ce désir de changer une réalité, individuelle ou collective. Se pose ensuite la question du « comment » : comment changer sa réalité numérique ? Au-delà des cours d'informatique, comment retrouver un pouvoir sur ce numérique qui transforme nos vies, comment interpellier les institutions, développer une capacité à pouvoir produire un changement. Le pouvoir d'agir conjugue ce désir d'agir avec les possibilités et les ressources disponibles sur un territoire, pour transformer la société à moyen et long terme.

Crédits : Marion Bornaz



Pour reprendre un exemple d'action donnant du pouvoir d'agir aux personnes en situation d'illettrisme : nous menons depuis deux ans une coalition d'acteurs nationale, « Dématérialiser sans déshumaniser », née avec la Fondation Internet Nouvelle Génération (FING). Nous partons de l'idée que les usagers et usagers ne sont pas défectueux : nous ne sommes pas là pour réformer des personnes en situation d'illettrisme ou d'illectronisme, par exemple, mais pour accompagner leurs désirs de changement et d'émancipation. Nous mettons en place des ateliers autour de « l'usager-expert », dans lequel nous prenons au sérieux toutes les difficultés qu'il peut rencontrer face aux démarches administratives dématérialisées. Au lieu de lui donner simplement un cours d'informatique, ou de l'aider à accéder à ses droits, on s'efforce de recueillir au maximum sa parole, de voir de son point de vue pourquoi le numérique ne marche pas aujourd'hui. On lui demande : « Pourquoi vous avez un problème avec le site de telle et telle démarche administrative ? Est-ce que c'est lié à une question d'accessibilité, de design, ou encore au langage de l'administration ? ». En plus de faire de la médiation numérique, ces ateliers articulent transformation




Crédits : Marion Bornaz

individuelle et transformation sociale : nous nous appuyons sur le matériau récolté dans ces ateliers pour tenter de convaincre les grandes institutions de dématérialisation de service public de prêter attention aux difficultés vécues par les habitantes et les habitants. La récolte de ce matériau, chez les habitantes et habitants, dans les centres sociaux, mais aussi chez d'autres acteurs, pourra prendre diverses formes, pour ne pas exclure les personnes en situation d'illettrisme. Ça peut être un texte : dans un atelier où l'on travaille l'écriture, le texte portera sur les difficultés liées au numérique. Mais ça peut aussi être des vidéos, des entretiens en format podcast, dans lesquels les personnes s'expriment oralement pour expliquer leurs problèmes avec les démarches administratives. Ça peut aussi être des dessins : des personnes dessinent des tutoriels pour dire comment elles aimeraient que le site fonctionne pour répondre

mieux à leurs besoins et demandes actuelles. Ce programme a donc une visée transformatrice et émancipatrice, dans une logique d'éducation populaire.

“ Nous partons de l'idée que les usagères et usagers ne sont pas défectueux : nous ne sommes pas là pour réformer des personnes en situation d'illettrisme ou d'illectronisme, par exemple, mais pour accompagner leurs désirs de changement et d'émancipation ”

Salim Dahbi

Nous menons aussi d'autres ateliers, pour aider un groupe d'habitantes et d'habitants à mieux utiliser leur smartphone pour communiquer avec leurs enfants ou leurs petits-enfants, aider des parents à mieux gérer le temps des écrans à la maison, à communiquer avec le lycée ou le collège via Pronote par exemple... Ce sont des éléments qui contribuent à affaiblir les vulnérabilités, mais aussi à donner à ces personnes un pouvoir sur leur vie quotidienne, sur leur famille, sur leurs amis, sur leurs conditions de vie et, finalement, sur leur épanouissement personnel. 

RESSOURCES

Les Cahiers du Développement Social Urbain, « De l'autre côté de l'écran... l'emploi vu des quartiers populaires » (Premier semestre 2022)

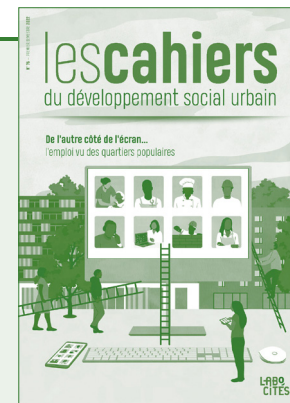
Avec un titre faisant écho au mythe de la traversée du miroir de Lewis Carroll, ce numéro des Cahiers du Développement Social Urbain encourage à aller au-delà des apparences. Il invite à regarder de près ce qu'il se passe devant mais aussi derrière l'écran, s'agissant de la manière dont les habitantes et habitants des quartiers populaires appréhendent le monde du travail à l'ère du tout numérique.

Pour y parvenir, articles d'analyses (dont un signé par Salim Dahbi intitulé « Le développement du pouvoir d'agir numérique : une réponse aux problématiques d'insertion socioprofessionnelle ? » pp. 29-30), points de vue et présentations d'expériences locales permettent, au fil des trois parties du numéro, d'objectiver les inégalités numériques vécues par les habitantes et habitants des quartiers populaires ; de mettre en lumière les multiples réponses mises en place pour les accompagner dans la transition numérique ; et enfin de considérer le numérique comme un instrument pour faciliter l'accès à l'emploi et à sa création.



POUR ALLER PLUS LOIN,

Rendez-vous sur le site de LaboCités : labo-cites.org.



Crédits : ©LaboCités, laboratoire régional d'idées au service des quartiers et de tous les acteurs de la politique de la ville en Auvergne-Rhône-Alpes



Crédits : ©CentresSociaux

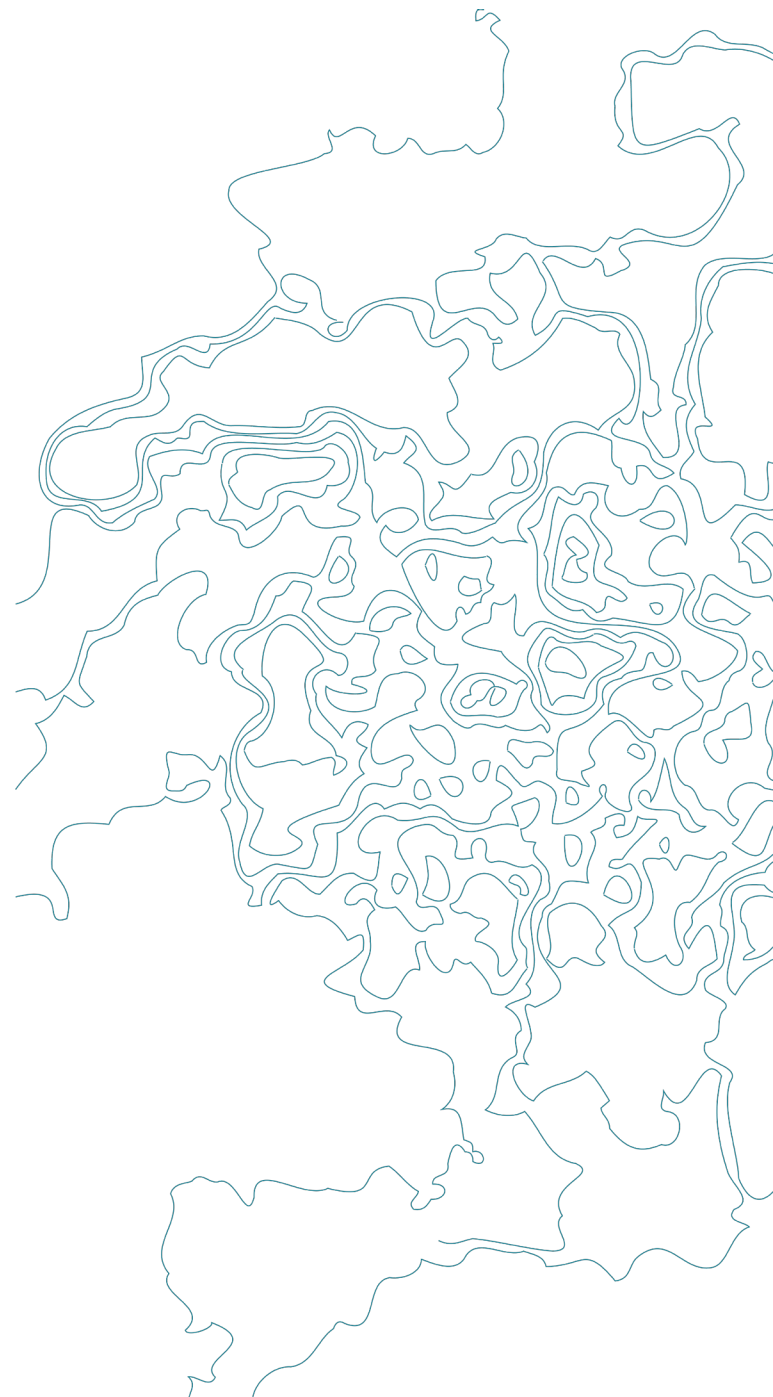
Centres sociaux, « Au cœur d'une société numérique humaine et solidaire » (2020), rapport de la Fédération des Centres sociaux et Socioculturels de France

Cette publication de la Fédération des centres sociaux et socioculturels de France se penche sur les manières dont un centre social peut appréhender l'impact et les enjeux du numérique dans la société et auprès des personnes avec lesquelles il est en relation. Elle croise des apports fondamentaux sur le numérique dans la société, pose des jalons d'une philosophie d'un numérique « centre social » et propose de nombreux exemples de pratiques de fédérations et de centres sociaux français.



POUR ALLER PLUS LOIN,

Rapport accessible sur le site centres-sociaux.fr.





INITIATIVE LOCALE

Collectif Illettrisme 08 : faire de l'illettrisme une « sous-priorité prioritaire » à l'échelle des Ardennes

Texte : yaël benayoun

Le 30 mars 2023, près de 200 personnes se sont retrouvées au centre des congrès des Vieilles Forges aux Mazures, dans les Ardennes, pour échanger autour des problématiques croisées de l'illettrisme et de l'illectronisme. La mobilisation mérite d'être saluée. 200 personnes, c'est 1/8 des personnels de l'administration publique, de l'enseignement, de la santé et de l'action sociale travaillant sur le territoire¹². Autrement dit, les principales structures du département étaient représentées. À l'origine de cette belle dynamique, un collectif non institutionnalisé, le collectif Illettrisme 08, qui œuvre depuis 2020 à la création de synergies interprofessionnelles pour lutter contre l'illettrisme. Retour sur la constitution de ce collectif, inédit dans le paysage français.



Credits : Collectif Illettrisme & Illectronisme 08

¹² Fin 2021, 1 546 personnes travaillent dans l'administration publique, l'enseignement, la santé et l'action sociale dans le département des Ardennes. Voir : Insee (2024), « Caractéristiques des établissements fin 2021 », Département des Ardennes (08).



Crédits : Collectif illettrisme & illettronisme 08

« Sur le territoire, peu de structures travaillent spécifiquement sur l'illettrisme. Pourtant, toutes reconnaissent travailler avec des publics en situation d'illettrisme. » Dany Béchet, chargé Illettrisme et Illectronisme au sein de la Bibliothèque départementale des Ardennes, pose le décor. Les Ardennes font partie des départements les plus touchés par les difficultés liées à la pratique de la lecture et de l'écriture. En 2022, 13,5 % des jeunes ayant participé à la Journée défense et citoyenneté (JDC) éprouvent des difficultés à lire. Pour près de la moitié (6,1 % du total), ces difficultés sont identifiées comme handicapantes¹³. Des chiffres en augmentation de trois points par rapport à 2020¹⁴. Or, le fait est connu, les difficultés liées à la lecture et à l'écriture s'amplifient avec le temps. L'illettrisme est un désapprentissage ; plus le bagage de base est léger, plus il est facile de le perdre. Pour saisir l'ampleur du phénomène,

les chiffres des JDC sont à mettre en regard des taux de scolarisation : en 2020, seul un tiers des Ardennaises et Ardennais a un diplôme équivalent ou supérieur au baccalauréat. Parmi les deux autres tiers, 43 % (27,2 % du total) ne détient aucun diplôme¹⁵. Cela représente 55 880 personnes. Pour ces dernières, la maîtrise des savoirs dits de base – lire, écrire, compter – est précaire.

Mettre en place une action départementale de lutte contre l'illettrisme : par où commencer ?

“ Les personnes en situation d'illettrisme ne veulent pas aller en formation. Elles ne veulent pas retourner à l'école. Il faut inventer autre chose ”

Josiane Dupont,
autrice de l'étude
« L'illettrisme dans les Ardennes : Une urgence, un défi » (2020)

Conscient de l'ampleur de la situation, le Conseil départemental des Ardennes s'appuie sur la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté¹⁶ pour construire un appel d'offre renouvelable visant, à terme, la mise en place d'une action

départementale de lutte contre l'illettrisme. La demande est volontairement souple ; il s'agit d'avancer en marchant. « On ne savait pas où on allait », se souvient Josiane Dupont, consultante indépendante retenue pour le marché. La mission s'étendra finalement sur trois ans, de 2020 à 2022. La première année est celle du diagnostic. L'enjeu est d'autant plus prégnant que les Ardennes font partie des rares départements à n'être rattaché à aucun Centre Ressources Illettrisme (CRI). « Mon idée a tout de suite été de faire le diagnostic avec l'ensemble des acteurs du territoire confrontés aux situations d'illettrisme. Cela impliquait de les rencontrer tous, un par un. » se rappelle la consultante, aujourd'hui retraitée. En mars 2020, le covid est venu bousculer les plans initiaux. Il n'était plus question d'arpenter les Ardennes à la rencontre des différentes structures. Les contacts ont été pris par téléphone, à partir d'une grille d'entretien relativement simple : que signifiait l'illettrisme pour les personnes interrogées ? Comment y étaient-elles confrontées dans leur activité ? À la fin des entretiens, Josiane Dupont proposait aux personnes interrogées de participer à l'analyse et à la restitution de l'étude : « C'est comme ça que la mobilisation a commencé. Les gens me disaient "oui" ou "non"... et

j'ai rencontré beaucoup de "oui". » Dans cette première phase, 80 structures ont été interrogées.

En septembre 2020, la restitution de l'étude¹⁷, dont le titre définitif est « L'illettrisme dans les Ardennes : Une urgence, un défi », est un moment-clé dans la mise en mouvement des acteurs. C'est la première réunion de ce qui deviendra par la suite le collectif Illettrisme 08. Parmi les personnes présentes, on retrouve aussi bien des équipes de missions locales, de la CPAM, de Pôle emploi que de centres sociaux, d'associations caritatives ou de bibliothèques.

¹³ Adrien Fernandez et Hugo Giraud-Barthet (2023), « Journée défense et citoyenneté 2022 : plus d'un jeune Français sur dix en difficulté de lecture », Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance (depp).

¹⁴ En 2020, dans les Ardennes, 10,7 % des jeunes ayant participé à la JDC ont des difficultés de lecture. Voir : Léa Chabanon (2021), « Journée défense et citoyenneté 2020 : près d'un jeune Français sur dix en difficulté de lecture », Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance (depp).

¹⁵ Insee (2024), « Diplômes – Formation en 2020 », op. cit.

¹⁶ Sur ce point, voir : Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités (2021), « Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté : Retour sur trois années d'actions », solidarites.gouv.fr [en ligne].

¹⁷ L'étude est à retrouver dans ses versions complète et synthétique sur le site de la bibliothèque départementale des Ardennes.

“ *Quand ils travaillent le clavier, ils travaillent l’alphabet. C’est tout ça qui fait avancer, et les personnes, et la lutte contre l’illettrisme.* ”

Josiane Dupont

La mise en discussion du diagnostic permet de partager collectivement les difficultés de chaque structure, mais aussi leurs représentations. Josiane Dupont explique : « Ça a été beaucoup de sensibilisation ; chacun est dans ses représentations. L’une des croyances les plus tenaces est qu’il suffit d’envoyer en formation les personnes en situation d’illettrisme. Mais, l’étude l’a montré, les formations ne se remplissent pas. Les personnes en situation d’illettrisme ne veulent pas aller en formation. Elles ne veulent pas retourner à l’école. Il faut inventer autre chose. » Inventer autre chose, c’est précisément ce que permet ce temps collectif. Les acteurs en ont bien conscience. Des échanges, il ressort une double envie : travailler sur les représentations des professionnels, et changer les modes de fonctionnement des structures. Deux objets de travail qui nécessitent de

s’inscrire dans la durée. Il est alors proposé de mettre en place des réunions mensuelles autour de deux sujets. Un premier, prospectif : qu’est-ce qu’on peut faire ensemble ? qu’est-ce qu’on crée ? Et un deuxième, plus pratique, autour d’une expérimentation, pour commencer à faire des choses ensemble. C’est comme ça que débute la deuxième phase du projet.

Quand l’illettrisme rencontre l’illectronisme – et vice versa

En 2021, le lieu choisi pour l’expérimentation est le centre social de Rethel. Il s’agit alors de créer du lien entre deux ateliers. Le premier est un atelier informatique, de prise en main d’un ordinateur. Le second est un atelier pour apprendre à faire ses documents administratifs quand on a des difficultés avec la langue française. L’idée est de

permettre au public d’aller d’un atelier à l’autre pour que, in fine, il soit en capacité de réaliser en autonomie ses démarches papier et en ligne. « C’est là, qu’on a commencé à voir des médiateurs numériques aux réunions collectives. Ils se retrouvaient à accueillir un public en situation d’illettrisme et ne savaient pas quoi faire. Ils pensaient que ce n’était pas leur job. » se souvient Josiane Dupont. Les échanges et les actions de sensibilisation menées en parallèle ont permis de mieux comprendre le désarroi des médiatrices et médiateurs numériques et de construire avec elles et eux une autre relation avec les publics en situation d’illettrisme : « Il ne leur est pas demandé de faire des cours de français. En revanche, à chaque fois qu’ils donnent une consigne à une personne, ils sont dans la lutte contre l’illettrisme. Quand ils travaillent le clavier, ils travaillent l’alphabet. C’est tout ça qui fait avancer, et les personnes, et la lutte contre l’illettrisme. »

La force du collectif est de rassembler, de manière informelle et bénévole, des professionnels d’horizons très différents. Cela facilite l’interconnaissance, les croisements et partages interprofessionnels et les expérimentations en tout genre. En trois ans, des outils de sensibilisation ont

Crédits : Collectif illettrisme & illectronisme 08

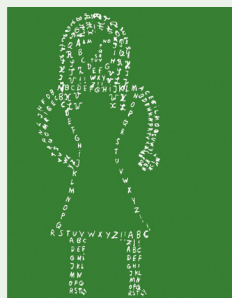


Le « document-langage », méthodologie pour détecter les besoins – et envies ! – d’accompagnement des personnes en situation d’illettrisme

Pendant ses années de formatrice, Josiane Dupont a développé une méthodologie d’accompagnement atypique. Partant du constat que les personnes en situation d’illettrisme vont peu en formation – contrairement au public FLE, scolarisé dans une autre langue que le français –, elle propose d’inverser l’approche pédagogique classique en partant non pas des manques mais des envies des participantes et participants. La proposition peut paraître simple, et pourtant, elle nécessite une posture peu courante dans les ateliers de remédiation : écoute, souplesse et confiance.

Concrètement, cela signifie : définir les objectifs de formation avec les participantes et participants. En amont de la formation, un à deux jours sont consacrés à la formulation des besoins... et cela commence par un jeu. Il est demandé aux participantes et participants d’apporter des documents, n’importe lesquels : tout est propice à l’apprentissage !

De là, s’engage un échange collectif où chacune et chacun est invité à expliquer ses choix : que représente ce texte pour elles-eux ? Comment est-il compris ? À quelles situations renvoie-t-il ? C’est dans ce partage croisé que les besoins de formation peuvent s’exprimer sans honte. Telle fiche a été choisie parce qu’on n’arrive pas à demander des congés, telle autre parce qu’on ne comprend pas ce qui est attendu dans les entretiens d’évaluation, etc. Les documents apportés sont pensés comme des objets de discussion, des prétextes de travail pédagogique autour desquels s’articuleront les 20 jours de formation. Une méthodologie qui part des besoins et permet de déstigmatiser l’apprentissage des savoirs dits de base.

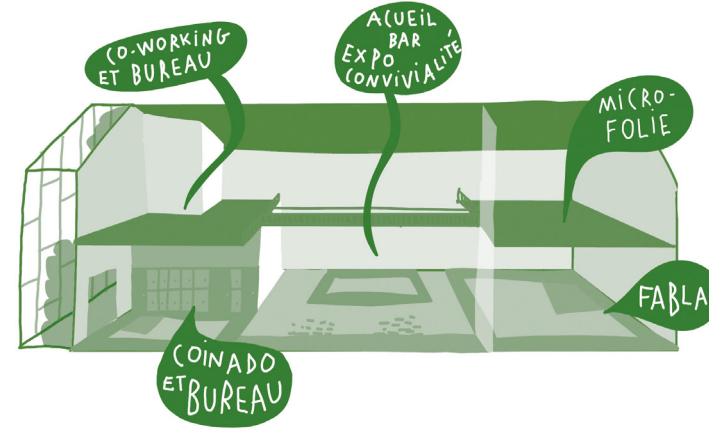


Crédits : Hamide, dans Josiane Dupont (2020) « L’illettrisme dans les Ardennes : une urgence, un défi »

été mutualisés, des formations créées, des partenariats noués. En 2022, des fonds européens (FSE+) sont trouvés par la Bibliothèque départementale des Ardennes pour ouvrir un poste et pérenniser l’animation de la dynamique¹⁸. L’organisation d’un Numérique en Commun[s] local apparaît pour Josiane Dupont comme l’opportunité de passer la main au nouveau coordinateur salarié, Dany Béchet. L’idée du NEC vient d’un membre du collectif, Thibault Pay, responsable tiers-lieux et inclusion numérique à la Fédération Familiales rurales des Ardennes et directeur de l’association Pix’In : « *On arrivait à un moment où on avait besoin de se rassembler, besoin d’une journée de rencontres pour donner de la visibilité, faire du lien et dire aux acteurs : “vous n’êtes pas tout seuls dans votre commune sur ces sujets !”* ». Thibault Pay découvre le concept des NEC lors du NEC national 2022, à Lens : « *En regardant le programme, je me suis dit “oh mais c’est génial !”, c’est ce type de format qui nous correspondrait et qu’il faudrait qu’on s’approprie dans les Ardennes.* » La thématique s’impose d’elle-même : illettrisme & illettronisme.

Fin 2022, le collectif est composé d’une trentaine de structures. Un an plus tard, c’est près de 70 structures qui ont rejoint le collectif. Pour Dany Bechet, le collectif est à un moment charnière : « *On a passé trois ans à mobiliser, maintenant il faut construire. Mais on ne construit pas un réseau seul. Il faut co-construire en permanence, je dois rester au plus près des acteurs de terrain.* »

¹⁸ Le poste créé est financé à 80 % par le FSE+, le reste est à la charge du département.



Crédits : © PIX'in

Depuis 2018, Poix-Terron, commune de 860 habitantes et habitants située au cœur des Crêtes Préardennaises, travaille à la mise en place d'un lieu-ressource permettant d'utiliser les initiatives sociales et culturelles du territoire.

Deux projets, menés simultanément, se répondent : la réhabilitation d'une ancienne halle de marchandises SNCF, menée avec des étudiants et

étudiants de l'école Boule de Paris, établissement supérieur des arts appliqués, et la préfiguration d'un tiers-lieu construit par et pour les citoyennes et citoyens. Associations, CFA, équipe politique, entrepreneuses et entrepreneurs, population... Les personnes impliquées dans la définition du projet sont représentatives des futures usagères et usagers du lieu.

Cette dynamique est favorisée par les démarches de démocratie participative déployées par la commune dès 2014 à travers leur dispositif « La Boussole ». Afin d'intégrer au plus près les jeunes dans la démarche, le tiers-lieu de préfiguration est installé directement dans le local des jeunes de la commune.

Le tout est orchestré par l'association Familles Rurales PIX'in La Locomotive. Elle a la délicate tâche d'expérimenter les premières activités tout en accompagnant la structuration et la transition vers le nouveau lieu réhabilité dont l'ouverture est prévue fin 2025. Labellisé Fabrique de territoire, le tiers-lieu endosse dès sa préfiguration un triple rôle : être un lieu de ressources pour les porteurs de projets du territoire, être un lieu de formation et d'apprentissage par le « faire ensemble », et être un lieu d'inclusion pour les populations éloignées du numérique.

↓
POUR ALLER PLUS LOIN,
Voir le projet : pixin.org.

Chargée / Chargé de mission Illettrisme et illettronisme

Propos recueillis par yaël benayoun



Crédits : Collectif Illettrisme 08

Au sein du Conseil départemental des Ardennes, Dany Béchet occupe l'un des rares postes qui lient la lutte contre l'illettrisme à la lutte contre l'illectronisme. Comment devient-on chargée / chargé de mission Illettrisme et Illectronisme ? Qu'est-ce que cela recouvre au quotidien ? La parole à Dany Béchet !

MON MÉTIER EN UNE PHRASE

Mes journées consistent à concevoir et mettre en œuvre une politique départementale de terrain capable de trouver des solutions aux problèmes de l'illettrisme et de l'illectronisme dans les Ardennes. Cela passe en particulier par le développement et l'outillage continu de synergies entre les acteurs du territoire.

MON PARCOURS

Je viens des Maisons France Services. J'avais la spécificité de travailler en collaboration étroite avec le conseiller numérique de ma structure. Avant son arrivée, c'est moi qui animais les ateliers informatiques. Faire le lien entre difficultés administratives et difficultés numériques est devenu une évidence avec la

généralisation des démarches dématérialisées ; notre service a été réorganisé en conséquence. Quand Josiane Dupont a commencé son étude sur l'illettrisme dans les Ardennes, j'ai tout de suite été mis dans la boucle. L'illettrisme est une thématique qui me travaille depuis longtemps ; j'ai été diplômé à Lille 3 du master professionnel AGLES1 – Administration générale, Lutte contre l'échec scolaire et l'illettrisme.

Quand j'étais en Maison France Services, il y a des personnes allophones que je n'ai pas pu aider. J'ai vu des enfants ne pas aller en cours pour accompagner leurs parents faire leurs papiers. Il y a des situations dramatiques, on ne se rend pas compte de l'impact que ça a. J'ai postulé dès que j'ai su que le poste était ouvert.

“ Faire le lien entre difficultés administratives et difficultés numériques est devenu une évidence avec la généralisation des démarches dématérialisées ”

Dany Béchet,
chargé de mission Illettrisme et Illectronisme.

QUELQUES EXEMPLES DE PROJETS

Mon poste est transversal à trois directions : la Bibliothèque départementale des Ardennes (BDA), la Direction Insertion et retour à l'emploi (DIRE) et la Direction Action sociale Sport et Territoire (DASST). Cela permet d'avoir une vision transversale des problématiques et de

monter de beaux projets de cohésion interprofessionnelle à l'échelle du département comme le Numérique en Commun[s] « Illettrisme & Illectronisme » qui a eu lieu en 2023 au centre des congrès des Vieilles Forges aux Mazures, ou les Journées nationales d'action contre l'illettrisme (JNAI) qui se sont déclinées sur une dizaine d'événements à travers le territoire. Avec l'aide de la micro-folie de Charleville, nous avons pu créer la première revue du collectif Illettrisme 08 et garder des traces de ces initiatives.

En parallèle de ces temps forts, je travaille à l'outillage des réseaux ardennais à travers trois projets : la mise en place d'une ressource départementale pour mutualiser les outils et supports de formation,

le développement d'une cartographie pour donner une vision de l'ensemble des structures existantes sur le territoire et de leurs missions, et la création d'une certification pour identifier des centres de remédiation au plus près des professionnels et des publics²⁰.



²⁰ Pour plus de précisions, consulter l'article précédent : « INITIATIVE LOCALE. Collectif Illettrisme 08 : faire de l'illettrisme une "sous-priorité prioritaire" à l'échelle des Ardennes », pp. 30-35.



Crédits : Collectif Illettrisme 08

L'ILLETTRISME, C'EST QUOI AU QUOTIDIEN ?

CE SONT... DES DIFFICULTÉS POUR SE DÉPLACER

Effectuer une réservation de billet de train à la borne digitale et donc avoir besoin de lire des indications comme une destination et un horaire peut devenir un vrai défi.



CE SONT... DES STRATÉGIES DE CONTOURNEMENT

L'absence de maîtrise de l'écriture bride les capacités d'expression et oblige à s'en remettre à d'autres.



CE SONT... DES RENDEZ-VOUS MANQUÉS

L'illettrisme engendre des difficultés pour se repérer dans l'espace ou dans le temps. Il est compliqué d'être au bon endroit et à la bonne heure, pour assurer une rencontre parent-professeur par exemple.

C'EST... UN MANQUE D'AUTONOMIE

Ne pas maîtriser la lecture ni les nombres et unités de mesure se révèle compliqué dans la vie de tous les jours : sans l'aide d'autrui, impossible de lire une ordonnance ou une notice de médicament.

Crédits : Lancôme/Write Her Future. Cette illustration, issue du programme "Write her future" de la marque de cosmétiques Lancôme Paris (qui soutient depuis 2018 L'Agence Nationale de Lutte contre l'illettrisme) ne rend pas compte que la mixité de publics en situation d'illettrisme (qui touche autant les femmes que les hommes).



REPORTAGE

Formation : Duplex, une approche innovante

Texte : sébastien magro



Mis en place par l'Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme (ANLCI), le dispositif est à la fois une démarche d'apprentissage à destination des formatrices et des formateurs qui luttent contre l'illettrisme et l'illectronisme, et un outil d'accompagnement des médiatrices, médiateurs numériques et autres Conum.

« Lire, écrire, compter, maîtriser le numérique » : sur la plaquette de Duplex²¹, les trois apprentissages de base en matière de lutte contre l'illettrisme sont complétés par les connaissances numériques. Anne Mességué, chargée de mission nationale pour

l'ANLCI, explique : « Parmi les 2 500 000 personnes en situation d'illettrisme en France²², nous ne savons pas combien sont aussi en situation d'illectronisme. Mais ce que l'on sait c'est que, pour une bonne partie d'entre elles, elles sont en difficulté sur les deux plans. Or, les outils numériques constituent un formidable levier de mobilisation des personnes et d'identification des situations d'illettrisme. C'est pourquoi il est important d'intégrer les compétences numériques à la formation de toutes les personnes qui accompagnent ces publics, quel que soit le secteur professionnel. »

L'ANLCI alerte depuis de nombreuses années sur l'impact de la dématérialisation pour les personnes en situation d'illettrisme, dans la sphère sociale et personnelle mais aussi professionnelle. En 2016, elle a réuni plus de 60 partenaires autour de la charte

« Pour que le numérique profite à tous, mobilisons-nous contre l'illettrisme ». En 2019, une réflexion menée au sein de l'agence aboutit à l'intégration du numérique dans ses statuts, ainsi qu'à l'insertion de sa maîtrise dans la liste des compétences de base pour être autonome au quotidien. Duplex est créée en 2021, et vise à outiller les intervenantes et les intervenants en s'appuyant sur quatre piliers, au premier rang desquels figure le développement des compétences numériques et langagières de façon intégrée.

Duplex permet un gain de temps en formant à la fois aux compétences de bases en lecture et en écriture, et aux besoins en matière d'illectronisme, avec pour objectif la sortie de la situation d'illettrisme.

Victorien Lechaîne est ingénieur pédagogique et formateur spécialisé dans l'illettrisme et le numérique. Indépendant, il collabore régulièrement avec l'ANLCI et est familier avec Duplex. Selon lui, la spécificité de cette démarche, c'est qu'elle place le numérique au cœur de la formation : « Il s'agit de former au numérique et par le numérique avec pour objectif de développer les compétences langagières, c'est-à-dire les compétences de base qui constituent le fondement de l'illettrisme : savoir lire, écrire, compter. » Là où d'autres dispositifs nécessitent plusieurs plages distinctes de formation, Duplex permet un gain de temps en formant à la fois aux compétences de bases

²¹ Voir [la page dédiée au dispositif](#) sur le site de l'ANLCI.

²² Source : [enquête IVQ Insee-ANLCI](#), 2012.

en lecture et en écriture, et aux besoins en matière d'illectronisme, avec pour objectif la sortie de la situation d'illectronisme.

L'accompagnement humain spécifique est l'un des autres aspects fondamentaux du projet car, comme le rappelle Anne Mességué : « *Les personnes en difficulté en ont cruellement besoin, notamment en début de formation, pour reprendre confiance et redevenir autonomes.* » À ce titre, la démarche correspond au niveau « indépendant » du CRCN²³, un référentiel pour lequel il existe quatre niveaux : novice, indépendant, avancé ou expert. Autre pilier : Duplex s'appuie sur des contenus issus de la vie quotidienne qui ouvrent sur des situations d'apprentissage stimulantes : vendre un meuble sur Le Bon Coin ou communiquer avec un enseignant sur Pronote, par exemple. Partir des besoins exprimés par les apprenants et les apprenants les rend plus mobilisés et plus investis, notamment les adultes éloignés de la formation. Ces occasions permettent d'associer la lutte contre l'illectronisme et une sensibilisation aux usages numériques, sans remettre les bénéficiaires face à d'éventuelles expériences négatives associées au contexte scolaire. Enfin, les contenus se doivent d'être accessibles aux publics en situation

d'illectronisme, en opposition au langage administratif qui continue de constituer une barrière pour bien des usagers et des usagers de services publics numériques. En 2023, le dispositif a permis de former 200 personnes, et près de 240 pour les trois premiers mois de 2024.

Un vivier de volontaires

Duplex est structuré autour d'une communauté de 27 formatrices et formateurs, dont Victorien Lechaîne fait partie, répartis sur l'ensemble de la France, DROM et COM comprises. Les membres ont des profils variés et viennent d'horizons divers : Éducation Nationale, centres ressources illettrisme, centre de formation continue (CFC) et GRETA bien sûr, mais également fédérations/associations d'éducation populaire et Ligue de l'Enseignement. Elles et ils sont en mesure de former d'autres formatrices et formateurs, ainsi que des intervenantes et des intervenants, c'est-à-dire des personnes au contact avec les publics : des Conum, des médiatrices et médiateurs numériques, des agentes et des agents de centres sociaux, etc. Une boîte à outils rassemble les ressources mises en commun par les membres du vivier. En plus de la plaquette de présentation de Duplex, y figurent aussi des trames pédagogiques, des scénarios



Crédits : Marion Bornaz

de situations réelles et diverses activités classées par catégories de publics.

Les formatrices et les formateurs ne sont ni dans le jugement ni dans la stigmatisation et le contexte n'est pas non plus scolaire. Il s'agit d'accompagner les personnes vers l'autonomie en leur offrant les clés pour s'approprier les contenus de la formation. Lors de ses interventions, Victorien Lechaîne accompagne les participantes et les participants en partant de leur contexte de travail et des besoins de leurs publics, ce qui permet une approche réflexive de leurs pratiques. « *Ensuite, nous allons vers la production d'une trame avec des objectifs et des contenus précis, des supports et des outils pédagogiques. Au sortir de la formation, les participantes et les participants disposent d'une activité d'1h à 1h30, prête à être déployée dans leur contexte d'apprentissage.* » Paradoxalement, il constate de fortes disparités dans la familiarité avec le numérique

au sein des groupes qu'il reçoit. Certaines personnes qui travaillent dans la lutte contre l'illectronisme sont elles-mêmes en situation d'illectronisme. Victorien Lechaîne précise : « *Justement, le but de la formation, c'est de dédramatiser le numérique et d'en faire un objet d'apprentissage.* » Le formateur s'appuie sur des *persona*, des profils-types auxquels il attribue un prénom, un âge, une profession et un besoin spécifique. Cet outil, issu du marketing et du design thinking, permet aux formatrices et aux formateurs de se projeter dans des situations très concrètes : « *À travers les persona, je peux sensibiliser les participantes et les participants de mes formations au fait que le numérique peut être un outil de formation, mais aussi un levier motivationnel.* »

²³ En savoir plus sur le cadre de référence des compétences numériques (CRCN) : [éduscol \(2023\), « Évaluer et certifier les compétences numériques »](#) [en ligne].

Deux projets portés par l'ANLCI bénéficient de la démarche Duplex : « Write Her Future »²⁴, qui s'adresse à des jeunes filles en difficulté et soutenu par la Fondation Lancôme, et « Familire »²⁵ qui vise des jeunes parents, là encore principalement des jeunes filles, ayant quitté l'enseignement secondaire après l'arrivée d'un enfant. En 2023, dans le cadre de ce programme expérimental déployé dans plusieurs départements d'Outre-mer, Victorien Lechaîne a formé divers profils de formatrices et formateurs, parmi lesquels des responsables pédagogiques ainsi que des directrices et des directeurs de centres de formation, lors de trois séances de 2h en distanciel.

Il insiste : « Je forme une grande diversité de profils issus de la médiation numérique, de l'intervention sociale, de la pédagogie, etc. Mais la finalité, c'est toujours de s'inscrire dans la lutte contre l'illettrisme au quotidien et de manière opérationnelle. Le public final, ce sont les personnes en situation d'illettrisme et l'objectif reste de les aider à en sortir. » [SFR](#)

²⁴ En savoir plus sur le programme « Write Her Future » de Lancôme : Lancôme, « Write Her Future : Détecter et vaincre l'illettrisme » [en ligne].

²⁵ Détails sur le programme Familire, agir avec les familles à retrouver sur le site de l'ANLCI.

²⁶ Centres d'Animation, de Recherche et d'Information sur la Formation - Observatoires Régionaux de l'Emploi et de la Formation. Plus d'informations à retrouver sur le site intercariforef.org.

²⁷ Voir ANLCI (2023), « État des lieux : la professionnalisation des formatrices et formateurs de personnes en situation d'illettrisme », rapport.

RESSOURCES

Lutte contre l'illettrisme et formation : une situation contrastée à l'échelle du territoire

En formation initiale, plusieurs parcours d'ingénierie de formation et de FLE intègrent la lutte contre l'illettrisme : DU (diplômes universitaires) à Lyon 2, Reims, Université de Lorraine ; licences et masters dans les universités de Bourgogne-France-Comté, de Pau et de La Réunion. Mais les besoins qui remontent auprès de l'ANLCI mettent en évidence un manque d'offre de formation professionnalisante et de fortes disparités entre les régions. Si certaines disposent de centres ressources illettrisme (CRI) ou d'un Carif-Oref²⁶ proposant des formations sur le sujet, dans d'autres régions, l'offre est quasi-inexistante. C'est pourquoi l'ANLCI est régulièrement sollicitée pour apporter son appui, au niveau national ou à travers ses correspondantes et correspondants locaux. L'agence a signé une convention de partenariat avec Pix pour développer des outils d'évaluation simplifiés de la situation des apprenantes et des apprenants vis à vis des compétences numériques, et elle collabore avec le réseau des CRI. Des plans de professionnalisation sont en cours de déploiement en Corse, en Bourgogne Franche-Comté et en Guadeloupe. Enfin, l'agence a établi un état des lieux de la professionnalisation des formateurs qui interviennent avec des publics en situation d'illettrisme²⁷.



MÉDIATIONS CAPACITANTES

Apprendre à lire et à écrire grâce aux images : les leçons du FALC et de la linguistique à la médiation numérique

Texte : **françois huguet**

En 2019, la web série Hyperliens²⁸, produite par le Programme Société Numérique de l'ANCT, présentait les projets du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la ville d'Amiens. Son approche des publics centrée, notamment, autour de la démarche Facile À Lire et à Comprendre (FALC) faisait alors figure d'exemple à suivre pour les structures d'action sociale et socio-numérique. Quatre ans plus tard, cette approche édifiaante profondément inclusive s'est diffusée partout en France et permet de réduire les inégalités liées à une moindre maîtrise de l'expression en français et de lutter contre le non-recours aux prestations sociales et améliorer l'accès aux droits. Dans cet article, nous revenons sur deux exemples où l'image se met au service de la lutte contre l'illectronisme.

La méthode FALC a été élaborée en 2009 par huit pays européens avec l'association *Inclusion Europe*²⁹ dans le cadre du projet européen « Pathways ». En traduisant un langage classique en un langage simplifié, le FALC permet de rendre l'information plus simple et plus claire mais surtout plus utile, notamment aux personnes en situation de handicap, dyslexiques, âgées ou maîtrisant mal la langue française.

²⁸ À retrouver au lien suivant : hyperliens.societenumerique.gouv.fr.

²⁹ Projet à consulter sur le site de l'association : inclusion.eu.

Le FALC permet par ailleurs de pointer l'un des angles morts de l'inclusion numérique : le fait de renvoyer les publics en difficultés avec le numérique à leurs lacunes sans interroger la responsabilité de ceux ou celles qui conçoivent le service

La méthode repose sur plusieurs dimensions auxquelles correspondent un ensemble de règles :

- ▶ Facile à lire : des recommandations sur la mise en page des informations (mise en page aérée, taille de police, illustrations associées aux textes) ;
- ▶ Facile à comprendre : des recommandations sur le contenu de l'information (le choix des mots, la construction des phrases, l'organisation des informations) ;
- ▶ Les travaux de transcription de textes doivent être effectués avec des personnes en situation de handicap ;
- ▶ Les contenus transcrits doivent être relus et validés par des personnes en situation de handicap afin que ces personnes viennent attester de la compréhension du texte et du respect des règles.

Appliquée à un CCAS, le FALC implique de revoir l'ensemble des supports d'information du centre, sa signalétique, l'interface de son site web³⁰, les postures d'accueil, etc. Simple à énoncer mais pas si évident à mettre en place de manière systématique, le FALC permet par ailleurs de pointer l'un des angles morts de l'inclusion numérique : le fait de renvoyer les publics en difficultés avec le numérique à leurs lacunes sans interroger la responsabilité de ceux ou celles qui conçoivent le service³¹.

Dans les Ardennes, Dany Béchet, chargé de mission Illettrisme et Illectronisme pour le département, s'est emparé de ces principes pour les mettre en scène et composer des outils de formation au service de l'inclusion numérique de toutes et tous. En constatant une forme de basculement d'une culture textuelle vers une culture visuelle des publics qu'il accompagne, il a créé avec Antoine Forzinetti, alors conseiller numérique du département, des kakémonos où sont affichés les logos des outils informatiques que la majorité des citoyennes et des citoyens utilisent : Google, YouTube, Facebook, Amazon, Windows, etc. À côté de ces logos, il a également apposé ceux de services administratifs très répandus : celui de la Caisse d'Allocations Familiales, de la CPAM, etc. Ce faisant, via une question



Crédits : Collectif Illettrisme 08

très simple à des publics en demande d'accompagnement au numérique (« connaissez-vous ces logos ? »), il établit un premier contact avec elles et, à partir d'une culture visuelle partagée, il cherche à les engager dans des parcours d'apprentissages encapacitants plus approfondis. Un diagnostic peut-être posé rapidement sur les difficultés et l'orientation devient plus facile : on part des savoirs des personnes, de leurs compétences, de leurs envies afin de les engager dans un parcours qui leur correspond et dont elles et ils ont besoin au quotidien. La culture visuelle des publics devient l'élément partagé à partir duquel une action devient possible.

Fable-Lab est quant à elle une association qui anime un laboratoire d'expérimentation et de fabrication autour de la lecture, de l'écriture et des langues³².

Depuis 2017, elle développe des dispositifs pour valoriser les différentes manières de lire, d'écrire et de s'exprimer. Depuis 2022, aux côtés du réseau PIMMS et de Stéphane Gardé, consultant formateur en inclusion numérique, fable-Lab développe un ensemble d'outils et de ressources pédagogiques qui propose une approche du numérique par la linguistique. Soutenu par l'ANCT, ce projet permet de comprendre et d'analyser les termes associés au numérique pour les rendre accessibles aux personnes débutantes et/ou allophones. Ce faisant, le projet construit une approche du numérique par la linguistique³³ associée à des outils pédagogiques co-construits et adaptés et permet l'échange et la mise en pratique avec et sans outils numériques.

³⁰ Sur ce point, voir notamment les sites solidarites.lille.fr et solidarites-grenoble.fr qui visent à faciliter l'accès aux droits, en aidant les personnes en difficulté et celles qui les accompagnent à savoir où trouver le service ou le soutien dont elles ont besoin ont été créé avec la méthode FALC.

³¹ Sur ce point, voir Hubert Guillaud (2018), « Médiation numérique : le point aveugle des interfaces », *Le Monde* [en ligne].

³² Les projets de l'association sont à retrouver sur le site : fable-lab.org.

³³ Sur ce point, voir la description de leur projet sur Les_Bases, plateforme collaborative de partage de ressources & communs numériques à l'échelle nationale.



Crédits : ©Anais Dumart (2020)

L'histoire du lion qui ne savait pas écrire (Glénat, 2007)

« Écris-moi une lettre pour la lionne ! ».

Le singe obéit et rédige les mots doux suivants :

« Très chère amie, voulez-vous grimper avec moi dans les arbres ? J'ai cueilli des bananes. On va se régaler ! Salutations distinguées. Le lion. ».

« MAIS NOOOOOOOOON ! » rugit le lion. « JAMAIS JE N'ÉCRIRAIS UNE CHOSE PAREILLE ! ». Et de colère il déchire la lettre.

Avec humour et tendresse, la série illustrée *L'histoire du lion qui ne savait pas...* démine les peurs autour des premiers apprentissages. Martin Baltscheit, auteur allemand à l'origine de la série, a pensé son lion comme un compagnon de route pour le grand saut que représente l'école primaire, tant pour les enfants que les parents.

Trois livres ont été traduits en français aux éditions Glénat : *L'histoire du lion qui ne savait pas écrire* (2007, illustré par Marc Boutavant), *L'histoire du lion qui ne savait pas compter* (2013, illustré par Colonel Moutarde) et *L'histoire du lion qui ne savait pas nager* (2019, illustré par Marc Boutavant).

L'histoire du lion qui ne savait pas écrire a reçu le 1er prix de l'éducation enfantine en 2008, en reconnaissance de son caractère ludique et pédagogique.

Anaïs Dumart, maîtresse de maternelle, en a proposé une lecture, [encore disponible sur sa chaîne YouTube](#), pour ses élèves pendant le premier confinement en mars 2020. D'autres versions audio de l'histoire sont disponibles en ligne.



Crédits : Marion Bornaz

AILLEURS

Les médiathèques au secours de l'illettrisme et de l'illectronisme

Texte : sébastien magro

Conservateur des bibliothèques, Philippe Munsch dirige le projet de préfiguration de la médiathèque Virginia Woolf après avoir été responsable adjoint de la médiathèque Jean-Pierre Melville, toutes les deux situées dans le 13e arrondissement de Paris. C'est en 2017, dans le cadre de sa formation à l'ENSSIB (École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques) qu'il s'est intéressé à l'illettrisme, sujet sur lequel il a rédigé son mémoire d'étude.

Quelle est la définition de l'illettrisme retenue en bibliothèque ? Comment abordez-vous ce phénomène ?

PHILIPPE MUNSCH : Nous nous appuyons sur le référentiel de l'ANLCI qui distingue trois situations de fragilité à l'égard du français : l'illettrisme, l'alphabétisation et le français langue étrangère (FLE). On parle d'illettrisme pour une personne qui a fait tout son parcours scolaire en France

et, qui malgré ses études, a un rapport troublé à l'écrit, à la lecture et au calcul, après être sorti de l'école à 16 ans. Les personnes en situation d'illettrisme vivent dans la crainte des situations les plus ordinaires : se repérer dans les transports ou utiliser un distributeur de billets, par exemple. Les personnes en situation d'alphabétisation, elles, n'ont pas du tout été scolarisées. Elles doivent donc faire l'apprentissage de la lecture, de l'écriture, du calcul à partir de zéro ou presque. Enfin, le dernier cas concerne des personnes étrangères, qui doivent apprendre le français, c'est pourquoi on parle de FLE. On associe parfois de manière abusive le manque de maîtrise de la langue à un manque d'intelligence, de motivation ou d'implication, or il y a une grande disparité de situations, avec des personnes peu ou pas scolarisées dans leur pays d'origine, et d'autres qui arrivent sur le territoire avec un niveau d'études élevé, voire très élevé.



En ce qui concerne les bibliothèques parisiennes, le risque est de passer à côté des situations d'illettrisme. En effet, dans le cadre de nos actions, nous sommes plutôt en contact avec des personnes qui relèvent de l'alphabétisation et du FLE que de l'illettrisme à proprement parler. Pour des personnes étrangères, l'effort d'apprendre le français est généralement perçu comme une volonté d'intégration et est plus facile à assumer que la démarche initiée par des personnes en situation d'illettrisme. Habitues à souffrir d'un a priori négatif, celles-ci ont tendance à dissimuler leurs difficultés avec l'écrit en ayant recours à toutes sortes de stratégies de contournement. Elles cherchent à éviter de se dévoiler, parce que cela requiert du courage d'admettre publiquement qu'on est en situation d'illettrisme. Cela génère beaucoup d'incompréhensions et de questionnements caricaturaux. La responsabilité de l'individu ou des structures englobantes (famille, école, etc.) est parfois mise en cause. Par ailleurs, il y a des disparités territoriales très marquées : l'illettrisme traité à Paris, ce n'est pas la même chose que dans les DROM, dans la Sarthe ou dans la Creuse. Forcément, l'approche pratiquée par les actrices et les acteurs de terrain varie en fonction de la densité de la population, entre autres facteurs.

Que font les bibliothèques de la Ville de Paris pour lutter contre l'illettrisme ?

PM : Comme je l'ai dit précédemment, on parle d'illettrisme à partir de 16 ans. Avant cet âge, on parle plutôt de situation d'échec scolaire ou de risque de décrochage, et les actions mises en place relèvent de la prévention de l'illettrisme et non de la lutte contre le phénomène. Les médiathèques développent un grand nombre d'initiatives qui ont pour but de familiariser les enfants avec l'écrit et la lecture. Je pense par exemple à l'« heure du conte », à l'occasion de laquelle des jeunes enfants, accompagnés de leurs parents, viennent écouter des bibliothécaires lire des contes. D'autres dispositifs existent, comme les ateliers d'écriture autour de sept-huit ans, ou des prix littéraires pour les jeunes ados de douze-treize ans. Pour les adultes, l'une des formules les plus répandues, ce sont les ateliers de conversation lors desquels les participantes et les participants viennent pratiquer le français avec des bibliothécaires, quel que soit leur degré de maîtrise de la langue, qu'elles et ils soient en fragilité ou en apprentissage. Ce n'est pas un cours, c'est un moment d'échange, où l'on vient pour discuter d'un sujet de l'actualité culturelle ou internationale, ou encore sportive avec les Jeux Olympiques qui s'annoncent.



Crédits : Marion Bornaz

C'est une occasion de sociabiliser : on discute, on donne son point de vue dans un cadre bienveillant. Dans le 13^e arrondissement de Paris, nous avons une population très diverse mais c'est historiquement un quartier qui accueille une importante population asiatique, provenant de toute l'Asie du Sud-Est, mais aussi d'Afrique du Nord et, plus récemment, nous avons accueilli des personnes réfugiées venant d'Ukraine. Lors de ma précédente affectation, nous collaborions avec le Centre Alpha Choisy³⁴, un centre d'apprentissage du français. Dans le cadre de mon poste actuel, le bâtiment n'est pas encore terminé donc nous ne pouvons pas accueillir les publics, mais nous travaillons avec un CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale) pour mettre en place des ateliers de conversation directement dans leurs locaux.

Plus largement, nos actions sont complémentaires de structures d'apprentissage de la langue, car nous proposons des ressources dont elles ne disposent pas en quantité suffisantes : manuels et méthodes de langue, fonds FLE et surtout fonds FALC (français facile à lire et à comprendre). Il s'agit soit de classiques et textes connus, abrégés et rédigés selon les standards du FALC (longueur des phrases, niveau de langue, pagination aérée, taille des caractères, etc), et parfois complétés par des exercices de compréhension, soit d'originaux créés en respectant ces mêmes exigences. Même s'il reste compliqué d'en évaluer le retour sur investissement, l'ensemble de ces actions participent à la lutte contre

³⁴ Plus d'informations à retrouver sur leur site centrealphachoisy.fr.

l'illettrisme. Elles permettent de renforcer la confiance en soi et de gagner en assurance dans sa maîtrise de la langue française.

Et en ce qui concerne la lutte contre l'illectronisme ?

PM : Il y a deux situations très spécifiques en termes de fractures numériques : dans un cas, la personne maîtrise tout et fait le français mais se retrouve désemparée face à l'ordinateur, quelles qu'en soient les raisons. Dans l'autre, la personne est en situation de fragilité avec la lecture, ce qui redouble ses difficultés parce que les ordinateurs reposent beaucoup sur le visuel et sur l'écrit. Il faut être en mesure de reconnaître les boutons, d'identifier les icônes, de faire des recherches sur un site, d'utiliser un traitement de texte, etc. Dans mon établissement précédent, nous avons mis en place des ateliers numériques animés par des bibliothécaires, et d'autres dans le cadre de partenariats avec des associations spécialisées. À la Ville de Paris, les réseaux d'inclusion numérique réunissent les acteurs institutionnels, culturels et associatifs pour travailler à la résorption des difficultés avec le numérique. Je pense notamment à l'association fable-Lab³⁵ qui a développé un ensemble d'outils autour du lexique et du graphisme propre au numérique permettant aux

personnes en fragilité avec l'écrit de s'approprier les outils informatiques.

“ *Aujourd'hui, la médiathèque est un véritable tiers-lieux et l'un des derniers endroits où il est possible d'entrer librement, sans montrer patte blanche, sans avoir à s'identifier ou à payer.* ”

*Philippe Munsch,
conservateur des bibliothèques*

Les personnes en situation d'illettrisme et/ou d'illectronisme sont confrontées à un sentiment d'échec, voire à une perte d'estime de soi. Ces situations ont-elles également un effet sur la relation de confiance entre les institutions telles que les médiathèques, et leurs usagères et usagers ?

PM : Certaines bibliothèques peuvent être intimidantes, notamment du fait de leur architecture, et effrayer des personnes qui ne s'y sentent pas légitimes à y entrer, alors qu'elles y sont plus que bienvenues. Nous luttons contre l'image d'Épinal d'un temple du savoir inaccessible en prêtant bien plus que des livres : de la musique et des films sur divers supports, des jeux vidéos, des jeux de

société, des instruments de musique, etc. Aujourd'hui, la médiathèque est un véritable tiers-lieu et l'un des derniers endroits où il est possible d'entrer librement, sans montrer patte blanche, sans avoir à s'identifier ou à payer. On peut s'installer à l'ouverture pour consulter nos documents et repartir à la fermeture sans être dérangé. Nous nous efforçons de construire un cadre bienveillant et accueillant dans nos locaux mais aussi à travers des actions hors les murs. Je pense à des ateliers de conversation dont les trois premières séances ont lieu dans les locaux des associations, et la quatrième se passe au sein de la bibliothèque après que le groupe de participants aura été accompagné sur place par les bibliothécaires. Cette stratégie nous permet de démystifier le lieu, pour que les publics se l'approprient et se disent « Ah bah, finalement, c'est pour moi, je peux franchir le seuil et je suis légitime à venir à la bibliothèque. »

Crédits : Marion Bornaz



Comment les médiathèques s'inscrivent-elles au sein d'un paysage plus large d'organisations de lutte contre l'illettrisme ?

PM : La prise en charge des situations d'illettrisme et d'illectronisme relève de notre rôle social, qui n'a cessé de s'affirmer ces dernières années. De plus en plus de postes sont dédiés à l'accueil des publics dits « éloignés » de la culture ou « issus du champ social », des publics en situation de fragilité au sens large : linguistique, sociale, handicap, etc. Nous sommes vraiment dans une démarche d'aller vers, un concept bien connu en médiation numérique, qui est aujourd'hui encouragée par nos hiérarchies. Les bibliothécaires ne se contentent plus de mettre des livres à disposition des publics, mais assurent une mission de service public plus large. La création d'ateliers numériques, l'aide à la recherche d'emploi, l'accompagnement dans les démarches administratives sont aujourd'hui des axes de travail pleinement assumés en médiathèque. ³⁷

³⁵ Leurs projets sont à retrouver sur le site fable-lab.org.



Crédits : ©Occitanie Livre & Lecture

Du clic au dé clic : vers un numérique responsable, synthèse des Journées du numérique en bibliothèque publique 2024

Les journées du numérique en bibliothèque publique se sont déroulées à Nîmes les jeudi 7 et vendredi 8 mars 2024. Elles ont cherché à rendre compte des préoccupations des bibliothécaires, dont beaucoup ont commencé à s'interroger sur l'impact environnemental et sociétal de leurs offres et services numériques mais aussi sur la place de la culture dans l'inclusion numérique en bibliothèque.

Les synthèses dessinées de ces journées (par Julien Revenu) sont à la fois drôles et riches d'enseignements sur le milieu du livre et ses frictions avec les mondes de l'action sociale et de la médiation numérique.



POUR ALLER PLUS LOIN,

Voir le site dédié à ces journées sur occitanielivre.fr.





Crédits : Marion Bornaz



EXPLORATIONS

Les conditions d'un numérique capacitant

Texte : clément mabi

Le développement de la société numérique a profondément bousculé nos comportements individuels comme nos manières de faire collectif. En quelques années, la plupart de nos activités ont intégré les technologies numériques. On peut désormais acheter, s'informer, rencontrer par le biais d'applications et autres sites web. La massification des usages est telle qu'il est désormais difficile d'imaginer une société « sans » numérique, malgré toute son ambivalence et les inquiétudes qu'il suscite. L'enjeu devient d'apprendre à « vivre avec » le numérique et à le (re)mettre à sa juste place notamment dans une

perspective de service de l'intérêt général (et ce afin d'éviter toute vision fataliste de la manière dont le numérique se diffuse dans notre société).

Cette recherche d'un numérique responsable (c'est-à-dire en situation de contribuer à améliorer la qualité de vie des citoyennes et des citoyens) et plus éthique (capable d'incarner des valeurs choisies face aux problèmes) invite plus largement à s'interroger sur ce que nous sommes en droit de demander aux technologies et aux conditions à réunir pour qu'elles donnent du pouvoir d'agir à leurs utilisatrices et utilisateurs.

Autrement dit : le numérique peut-il être capacitant ? Tenter de répondre à cette question implique de faire tenir ensemble une réflexion théorique sur sa capacité transformatrice et une démarche empirique pour créer des espaces de débat afin de permettre aux citoyennes et aux citoyens de documenter ces transformations et de contribuer à ancrer la culture numérique dans les réalités vécues par le plus grand nombre.

Sur le plan théorique d'abord. Penser un numérique capacitant implique de rompre avec les représentations sociales qui structurent le numérique « que nous avons » pour mieux le critiquer et le redéfinir ensuite. Le bouleversement théorique est potentiellement profond. Il s'agit de mettre à distance les imaginaires californiens qui influencent largement la manière dont nous percevons

les technologies numériques et les services qu'ils peuvent nous rendre. Ceux-ci mettent largement en avant la dimension individualisante des usages et favorisent les utilisatrices et utilisateurs aux capitaux sociaux les plus importants. Le pari est que les technologies – à travers leur design – limitent l'autonomie des utilisatrices et utilisateurs et contraignent leurs actions pour orienter significativement les comportements. Le pouvoir passerait désormais moins par la capacité à empêcher que dans la manière d'autoriser et celles-ci seraient dotées d'une capacité à « faire faire » susceptible de modifier en profondeur l'organisation de nos sociétés.

Au contraire, penser un numérique capacitant est une invitation à délaisser un peu une approche techno-centrée pour prendre en compte dans un même mouvement, la matérialité des dispositifs,

les usages, les discours et les controverses sociales suscitées. La technique et le social se rejoignent dans un « monde sans couture » où c'est notre relation globale aux technologies qui transforme le social. Ainsi revisité, le numérique ne serait plus considéré comme une série de fonctionnalités pour mener des actions ; mais il se définirait plutôt à partir de ce qu'il permet concrètement de faire aux usagères et usagers dans leurs contextes de vies. Ce qui transforme ce n'est pas uniquement la technologie, mais le système technique qui se crée autour.

Cette pensée critique invite également à ouvrir des espaces de débat pour définir collectivement les dynamiques d'usage que nous souhaitons voir advenir. Cette fois, le pari est dialogique et appelle à faire émerger une démocratie technique du numérique pour associer la société à la construction du numérique de demain. De plus en plus d'expériences vont dans ce sens. Elles peuvent être portées par des institutions à l'image de l'initiative « Itinéraires numériques : Le temps du débat » portée par le Conseil National du Numérique où pendant près d'un an, des temps d'échanges ont été organisés avec la société. On peut également prendre l'exemple du dispositif Numérique en commun[s]

organisé par le Programme Société Numérique de l'ANCT – et dont nous nous faisons ici l'écho – ou bien encore le travail associatif mené par les associations PING³⁶ ou Le Mouton Numérique³⁷ pour discuter des conditions à réunir pour faire émerger un numérique désirable.

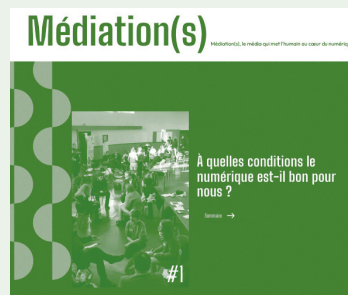
Penser la technique et son « autour » invite à une lecture plurielle du numérique,

en fonction des contextes sociotechniques, des choix politiques qui le font exister. Il s'agit de rappeler que selon les configurations, les effets sur la société peuvent être très différents et plus ou moins vertueux. L'enjeu collectif est désormais de réussir à documenter les configurations vertueuses pour identifier les invariants qui composent les environnements capacitants du numérique. [C77](#)

³⁶ pingbase.net.

³⁷ mouton-numerique.org.

RESSOURCES



Crédits : © Les Assembleurs

Médiation(s), le média qui met l'humain au cœur du numérique

Lancé le 22 juin 2023, *Médiation(s)* est un média en ligne qui documente le numérique tel qu'il est vécu par les premières et premiers concernés. Jeunes et parents, habitantes

et habitants, aidantes et aidants, professionnelles et professionnels de la médiation et du social, agentes et agents publics... la parole est donnée à toutes et tous pour explorer les formes que peut revêtir un numérique de proximité.

Pour son premier dossier-manifeste, le média s'attaque à une question de taille : « À quelles conditions le numérique est-il bon pour nous ? » Une occasion de revenir sur les bouleversements en cours, tout en restant ancré dans les réalités locales. L'entretien conclusif avec Alexandre Desrousseaux, directeur de la Mission transition numérique à la

Région Hauts-de-France, donne le ton : « *La feuille de route de Boulogne, elle doit sentir la mer* ».

Les prochains dossiers devraient aborder la question du numérique en santé (n°2), puis de l'intelligence artificielle (IA) générative (n°3).

Médiation(s) est un média porté par Les Assembleurs, hub territorial pour un numérique inclusif et coopérative d'intérêt général qui anime l'écosystème de l'inclusion numérique dans les Hauts-de-France.



POUR ALLER PLUS LOIN,
Lire sur : mediations.media.

KriZ, le jeu des communs : une médiation par le jeu pour aborder la notion complexe de commun



Crédits : OpenAgenda Bordeaux Métropole

Texte : zoé aegerter

Nous entendons de plus en plus parler « des communs » mais de quoi s'agit-il précisément ? Qu'est-ce qu'un commun ? Qu'est-ce qu'un commun numérique ? En novembre 2023, les Assembleurs organisaient à Lille un événement NEC dédié à la découverte et à la vulgarisation des communs. À cette occasion nous avons découvert « KriZ, le jeu des communs », un jeu de plateau imaginé par la 27ème Région³⁸ pour littéralement mettre sur la table les enjeux et les potentiels d'une approche par les communs sur les territoires.

Rencontre avec Sylvine Bois-Choussy, à l'origine du projet aux côtés de la designer Laura Pandelle.

D'où est venue l'idée du Jeu des communs ?

SYLVINE BOIS-CHOUSSY : Le jeu des communs est le résultat d'un projet européen que nous avons mené entre 2019 et 2020. Baptisé *Enacting The Commons*, le projet avait pour but d'explorer comment les communs transforment l'action publique en Europe. Nous avons mené l'enquête auprès de huit pays différents à la recherche d'actions concrètes que nous pourrions documenter et mettre en relation, afin de faire émerger une vision à la fois pragmatique et ouverte de ce que peut être une approche par les communs. De la Belgique à la Grèce, en passant par l'Angleterre, l'Écosse, l'Espagne, l'Italie et les Pays-Bas, nous avons relaté une vingtaine d'actions qui sont à retrouver sur le site du projet³⁹. Un travail qui nous a permis d'observer toute une variété de mécanismes et de leviers pour coopérer et partager le pouvoir autrement, mais qui demandait une étape supplémentaire pour réussir à toucher son public, c'est-à-dire les acteurs publics du territoire français.

³⁸ L'ensemble de leurs projets à retrouver sur leur site la27eregion.fr.

³⁹ La page dédiée du projet est la suivante : enactingthecommons.la27eregion.fr.

“Parce que l’approche par les communs réinterroge la question du pouvoir et des responsabilités, c’est une notion particulièrement militante et donc potentiellement clivante”

Sylvine Bois-Choussy,
cheffe de projets coopération internationale à la 27e région

L’idée du jeu est venue afin de trouver une manière digeste et intéressante de partager l’ensemble de ses inspirations, mais aussi de les mettre en discussion. En effet, parce que l’approche par les communs réinterroge la question du pouvoir et des responsabilités, c’est une notion particulièrement militante et donc potentiellement clivante. Le jeu nous est apparu comme une façon accessible et efficace de mettre les choses à bonne distance afin de rendre la discussion possible, au sein d’un groupe d’acteurs. Pour l’avoir testé dans différentes situations, le jeu s’est aussi révélé utile pour aider des agents en charge des sujets de crise et de transitions à construire un espace de discussion avec des collègues en apparence éloignés de ces sujets alors que leurs services seront impactés.

Où peut-on trouver le jeu des communs et comment y jouer ?

SBC : Kriz, le jeu des communs est téléchargeable en ligne et sous licence *Creative Commons*⁴⁰ Attribution. Il existe aussi une version numérique accessible via l’espace de travail collaboratif miro. Le jeu a été pensé pour réunir trois à neuf joueuses ou joueurs, accompagnés par une ou un maître du jeu. Le principe est simple : le plateau de jeu décrit un territoire fictif sur lequel est introduit une situation critique à l’aide d’une carte « crise », par exemple, une grande sécheresse. Là où le maître du jeu imagine ensuite quatre ou cinq conséquences à cette crise, sur le territoire (les « risques »). En parallèle, chaque joueuse et joueur choisit son rôle au sein d’une liste de parties prenantes (acteur

associatif, administration locale, PME, habitante ou habitant engagé, syndicat parental, etc.) et se présente au reste du groupe. Le jeu consiste ensuite à essayer de lever chacun des risques en s’appuyant sur les « cartes communs » et en argumentant son choix. À la fin de chaque tour, le groupe doit réussir à converger sur une façon de lever le risque, malgré la diversité des points de vue des parties prenantes.

Les situations de crise ont une place centrale dans le jeu, comment ce choix s’est-il imposé à vous ?

SBC : Souvent les dynamiques de communs naissent de situations de crise. Ça peut être des crises très diverses comme la privatisation de ressources telle que l’eau – avec des conséquences sur son accès,

sa qualité, son coût – ou encore des crises financières comme la crise de 2008 qui, à Barcelone par exemple, a donné naissance à des actions autour de l’accès au logement en réponses aux nombreuses expulsions subies par les citoyennes et les citoyens barcelonais. De façon générale, les crises poussent les habitantes et les habitants à se réapproprier les conditions d’une bonne vie, d’une habitabilité. C’est là que la puissance publique doit savoir jouer son rôle pour préserver l’intérêt général et soutenir les populations. Dans un moment où les acteurs publics ont de moins en moins de leviers et de moyens pour agir, les situations de crise constituent des vecteurs d’engagement et un moteur pour penser d’autres manières d’agir.

En quoi l’approche par les communs peut-elle être source d’inclusion (inclusion numérique, inclusion des publics, des minorités) ?

SBC : Nous nous sommes posées cette question tout au long du projet *Enacting The Commons*. Dans le sujet des communs, il y a celui de la




Crédits : Marion Bornaz

⁴⁰ Sylvine Bois-Choussy (2022), « Kriz. Jouer la résilience par les communs », *La 27e Région* [en ligne].

diversité des parties prenantes avec l'enjeu de réussir à mettre autour de la table la diversité des acteurs touchés par un sujet. Par ailleurs, les communs naissent souvent de communautés. Nous avons observé que l'arrivée de l'acteur public permet parfois d'ouvrir et de remettre de la diversité de publics là où un groupe un peu trop homogène avait fini par se constituer. Les communs invitent aussi à explorer d'autres méthodes que la participation ou la concertation citoyenne. Ça demande d'être à l'écoute de micro-initiative, d'être prêts à co-construire, à mettre en récit avec les personnes qui sont directement sur le terrain.

Enfin, quelle définition des communs pouvez-vous nous partager à l'issue de ce travail ?

SBC : Pour nous, il s'agit avant tout de formes de gouvernances plus coopératives entre acteurs publics et acteurs privés. C'est un chemin, une ligne de tension qui nous invite à nous demander pourquoi veut-on partager le pouvoir : est-ce pour avoir plus de pouvoir local et moins de pouvoir étatique ? Est-ce une façon de produire de l'action publique, avec une économie de moyens ? Ou encore, est-ce une façon de mieux répondre aux besoins réels des habitantes et des habitants ?

De façon générale, les communs invitent à penser une approche plus ascendante, plus située, à repenser le rôle des citoyennes et des citoyens dans la production des services publics, avec des personnes qui ne sont plus seulement usagers ou consommateurs mais deviennent co-producteurs des services. D'ailleurs, nous aimerions beaucoup que le jeu soit contributif et évolue en étant complété par de nouveaux exemples de communs, sur les communs numériques par exemple, sujet qui est peu exploré dans le jeu à ce jour⁴¹. 

“ [à propos de la définition des communs] Pour nous il s'agit avant tout de formes de gouvernances plus coopératives entre acteurs publics et acteurs privés. C'est un chemin, une ligne de tension qui nous invite à nous demander pourquoi veut-on partager le pouvoir ”

Sylvine Bois-Choussy

⁴¹ Si vous souhaitez partager du contenu ou poser des questions sur le jeu, vous pouvez prendre contact avec Sylvine Bois-Choussy (sbois-choussy@la27eregion.fr).

RESSOURCES



Crédits : ©Occitanie Livre & Lecture

La 27ème Région

La 27ème Région est une association qui travaille depuis plus de dix ans autour des enjeux de transformation publique. Pionnière en France, elle se revendique de l'intérêt général et se donne pour rôle de produire des connaissances, des enseignements et des propositions destinées à être largement partagées, dans une logique de bien commun. La plupart des projets portés par la 27ème Région visent à expérimenter de nouvelles approches de l'action publique, à travailler les cultures administratives, à promouvoir une meilleure convergence entre l'État et les collectivités locales en matière d'innovation publique, ou encore à renforcer la capacité des collectivités à engager des transitions (écologiques, organisationnelles, numériques, etc.). Son équipe est composée d'expertes et d'experts, de praticiennes et de praticiens issus de la sociologie, de la culture, du design, du management de l'innovation ou encore de la coopération européenne et internationale.



POUR ALLER PLUS LOIN,
Voir le site de la27eregion.fr.



REGARD EN ARRIÈRE

Retour sur le Reset, expérience d'un *hackerspace* féministe et queer

Texte : claire richard

Un monde numérique fait par et pour les hommes

Le monde numérique est fait « *par et pour les hommes* », résume un rapport du Haut Conseil pour l'égalité entre les femmes et les hommes datant de novembre 2023⁴². Ce texte accablant décrit « *un secteur numérique qui a tendance à invisibiliser, caricaturer, agresser et exclure les femmes* ». Le document pointe autant la prévalence des contenus sexistes en ligne⁴³ que la sous-représentation des femmes dans les filières du numérique : à peine un tiers (29 %) des effectifs du numérique en France en 2020. Cette absence des femmes nourrit un cercle vicieux : elle entraîne « *le développement d'outils et de langages qui renforcent la maîtrise masculine de cet environnement, repoussant ainsi les femmes à la périphérie des avancées technologiques qui façonnent notre avenir* ». Pourtant, les recherches féministes sur l'histoire de l'informatique ont montré que les femmes n'y ont pas toujours été minoritaires : ce n'est que dans les années 1980 que ce champ s'est trouvé associé au masculin.



Crédits : www.noisebridge.net

⁴² Rapport du Haut Conseil à l'Égalité entre les Femmes et les Hommes (2023), « [La femme invisible dans le numérique : le cercle vicieux du sexisme](#) ».

⁴³ Selon le rapport, 68 % des publications sur Instagram propagent des stéréotypes de genre, 22 % des propos à caractère sexiste.

Ainsi, explique Isabelle Collet, professeure à l'université de Genève : « Avec l'arrivée du micro-ordinateur, la représentation de l'informaticien, telle qu'on la voit dans la science-fiction, s'est figée sur un homme pris dans une relation exclusive avec l'ordinateur, représentation très éloignée de la réalité des métiers de l'informatique et qui, loin de disparaître avec la multiplication des usages, se renforce⁴⁴ ». La prégnance de cet imaginaire masculin, couplé au sexisme avéré du milieu numérique (7 femmes sur 10 disent avoir été témoin de sexisme pendant leurs études, sur un arc qui va de la blague sexiste au viol⁴⁵), maintient les femmes éloignées des espaces où elles pourraient s'approprier les outils numériques. Et ce phénomène existe aussi dans des espaces qui défendent pourtant la réappropriation des technologies dans une perspective d'encapacitation : les *hackerspaces*.

Dans cette approche, l'ouverture n'est pas une propriété qui émanerait du lieu lui-même (un « lieu ouvert »), mais le fruit d'une pratique active, prenant en compte les besoins situés des personnes accueillies et reposant sur une attention constante aux personnes présentes

Les *hackerspaces* : émanciper qui ?

Les *hackerspaces* occupent une place centrale dans les cultures numériques et les imaginaires émancipateurs qui leur sont associés. Wikipédia les définit ainsi : « Un *hackerspace* (ou « *hacker house* ») est un tiers-lieu, dans lequel des personnes qui partagent un intérêt commun (souvent autour de l'informatique, de la technologie, des sciences, des arts) se rencontrent et collaborent ensemble. Les *hackerspaces* peuvent être vus comme des laboratoires communautaires ouverts où les hackers peuvent partager leurs ressources et leurs connaissances. ». Nés dans les années 1990, les *hackerspaces* sont des espaces dévolus au « *hack* », un mot anglais qui signifie détournement, souvent traduit en français par « bidouille » : dans les *hackerspaces* on peut venir bidouiller, détourner, s'approprier du *hardware*, du *software* ou d'autres technologies. Historiquement apparus dans le sillage des mouvements du logiciel libre, ces espaces sont devenus des éléments essentiels de la dimension émancipatrice des cultures numériques. Ils valorisent l'apprentissage par le faire et l'expérimentation, offrent des espaces de réappropriation technique et de politisation du rapport aux technologies (même si les

rapports des *hackerspaces* au capitalisme ou aux autorités varient selon les lieux, dessinant des degrés de politisation effective différents⁴⁶). Mais des récits d'expériences militantes autant que des recherches ont montré que ces lieux restaient largement dominés par les hommes et baignés d'une culture masculine⁴⁷.

Dans les années 2010, des voix ont commencé à interroger l'ouverture « réelle » des lieux : à qui s'adressaient-ils en pratique ? Qui s'y sentait bienvenu, qui en était de fait exclu ? « *L'inégalité n'apparaît pas toute seule, hors d'un contexte. Et si les femmes décident de se tenir à l'écart du hacking et des communautés de hackers, ce n'est pas qu'à cause des clichés qui disent que "les maths et le hacking, c'est une affaire de mec". Non, si les femmes préféreraient crever plutôt que de s'approcher des hackerspaces, des conférences et des projets tech, c'est parce qu'elles y font continuellement l'expérience du sexisme, des agressions, des menaces, de la condescendance, du mépris et du viol* », écrivait en 2012 Asher Wolf, journaliste et hackeuse australienne à l'origine des CryptoParty, ces ateliers conçus pour aider les personnes à assurer leur sécurité dans le monde numérique (elle finira par les abandonner, écoeurée par le sexisme auquel elle fait face⁴⁸). Pour lutter contre

ces discriminations, des *hackerspaces* féministes, non-mixtes et ouverts aux femmes et autres identités de genre, se sont ouverts dès le milieu des années 2010. Parmi eux le RESET, *hackerspace* féministe français qui a existé à Paris de 2016 à 2020.

Les débuts du RESET

Clément Moreau, qui s'identifie comme une personne transmasculine, est psychologue. En 2016, il s'appelait Zora, militait sur des questions féministes et s'intéressait aux questions numériques : « *Je gravitais dans les hackerspaces et lieux*

⁴⁴ Isabelle Collet (2011), « Effet de genre : le paradoxe des études d'informatique », *tic&société*, Vol. 5, n° 1.

⁴⁵ Sur ce point, voir Emmanuelle Larroque, Paola Paci, Laure Pichot (2017), « Enquête sexisme dans les formations numériques : vrai ou faux ? », *Social Builder* [en ligne].

⁴⁶ Anne Goldenberg (2014), « Les *hackerspaces* comme politisation d'espaces de production technique. Une perspective critique et féministe », *Mouvements*, 2014/3 (n°79).

⁴⁷ Voir par exemple Sophie Toupin (2014), « Feminist hackerspaces : the synthesis of feminists and hacker cultures », *Journal of Peer Culture* [en ligne] ou Liz Henry (2014), « The Rise of feminist hackerspaces and how to make your own », *Model View culture*, [en ligne] à propos de la représentation des personnes LGBTQI dans les *hackerspaces*.

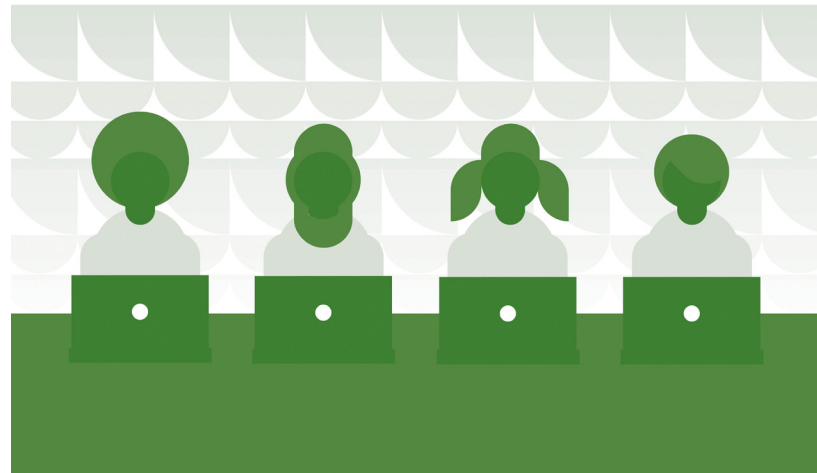
⁴⁸ Asher Wolf (2012), « Dear hacker community, we need to talk », *Fachschaff Informatik* [en ligne].

tech sans trouver ma place dans ces espaces. J'étais alors perçu comme une femme queer et en tant que femme, on parlait du principe que je venais pour accompagner un homme qui était la personne intéressée et de référence, pas parce que je souhaitais assister ou participer. J'étais nécessairement objectivée. Au mieux on me prenait de haut, plutôt gentiment, avec la condescendance du "je vais t'expliquer". Et il était toujours question d'outils, jamais de lien, de care, ou d'enjeux politiques qui ne soient pas marqués au masculin hégémonique. C'était décourageant. Je me souviens des quelques femmes et queers que j'ai rencontrées dans ces espaces, qui étaient toujours à la marge, ou bien perçues comme grandes gueules ou sensibles si elles étaient dans des places plus centrales. Nous n'étions pas ensemble, nous ne formions pas de collectif dans le collectif. Il n'y avait pas grand-chose à quoi se raccrocher pour faire communauté et élaborer autour de nos besoins et envies. »

En 2013, à la 30e édition du Chaos Communication Congress, un rassemblement historique de la culture hacker, Clément Moreau rencontre Ag3m, Herdir et Piks3l, qui gravitent dans ces espaces de défense des libertés numériques. Toutes sont des personnes LGBTI, dont, note

aujourd'hui Clément Moreau, « une quasi majorité de personnes neuro-atypiques ». Toutes partagent l'idée qu'on peut attendre mieux des hackerspaces, notamment Herdir : « Il voulait un hackerspace différent de tous les lieux qu'il avait fréquenté, un lieu qui soit réellement accueillant et inclusif pour les femmes et les queers. Il cherchait aussi à créer un lieu qui ne reproduise pas les comportements néfastes qu'il connaissait dans les lieux qu'il fréquentait de longue date : isolement des personnes qui ne sont pas des hommes blancs hétérosexuels, consommation d'alcool à chaque occasion collective, course à la prouesse technique individuelle qui prend le pas sur les enjeux politiques et collectifs... C'est lui qui m'a proposé de rejoindre le projet à sa création. »

Crédits : Le RESET



« Le RESET ne s'inscrit pas dans un paradigme d' "inclusion" mais d'affirmation : comme le souligne Clément Moreau, "le RESET était un lieu par et pour les femmes et les queers. Il n'était pas question de nous y inclure : nous étions déjà là" »

Un hackerspace « par et pour les femmes et les queers »

Le RESET, « hackerspace féministe, participatif et ouvert à tou.te.s », ouvre ses portes en 2016. Le RESET ne s'inscrit pas dans un paradigme d' « inclusion » mais d'affirmation : comme le souligne Clément Moreau,

« le RESET était un lieu par et pour les femmes et les queers. Il n'était pas question de nous y inclure : nous étions déjà là ». L'orientation féministe et transféministe⁴⁹ est clairement affichée : le RESET est hébergé par la Mutinerie, un lieu central de la culture queer parisienne, dont les murs sont décorés de godemichés. Le hackerspace s'est doté d'une charte de conduite visant à garantir un lieu « safe », c'est-à-dire protégeant du mieux possible les personnes participantes des expressions du sexisme ou de la transphobie. Il est ainsi demandé à toute personne venant au RESET de respecter les limites physiques et émotionnelles des personnes ainsi que le leur vie privée (pas de photos sans leur accord, pas de divulgation d'informations personnelles), et de réfléchir aux privilèges qu'elle peut exercer, par exemple à la façon dont elle occupe l'espace et peut exercer un pouvoir, même inconscient, sur les autres (« Soyez solidaires des personnes qui vous entourent, mais veillez à ne pas empêcher une personne de se défendre comme elle le souhaite. Intervenir à la place de quelqu'un n'est pas toujours lui rendre service. »).

⁴⁹ Mouvement féministe fait par et pour les femmes trans, considérant que leur émancipation est liée à celle de toutes les femmes.



Crédits : le RESET

La charte, explique Clément Moreau, « n'est pas un "code of conduct" qui moisisit sur une page internet et que personne ne lit : cela implique que des personnes veillent à son application rencontre après rencontre. » Il faut qu'elle soit prise au sérieux, expliquée et partagée, notamment à travers les fonctions d'accompagnement et d'accueil, très importantes au RESET, développe Clément Moreau. « Il y avait toujours l'une ou l'un d'entre nous qui ne participait pas aux activités proposées, pour rester en position extérieure et être saisissable en cas de besoin. Cette personne était le couteau suisse du care : pour accueillir, présenter la charte, donner l'envie ou le courage d'intégrer un groupe existant, servir un café, discuter de manière informelle accoudé au comptoir avec des personnes plus réservées ou plus en difficultés avec les codes ou les groupes... Nous avions, sans forcément le théoriser complètement, développé une sorte de pédagogie que je rapproche de penseuses de la petite enfance comme Emmi

Pikler et Maria Montessori, autour de cette idée centrale : comment un environnement préparé permet à la personne d'exprimer son plein potentiel, de développer sa liberté et sa créativité. » Dans cette approche, l'ouverture n'est pas une propriété qui émanerait du lieu lui-même (un « lieu ouvert »), mais le fruit d'une pratique active, prenant en compte les besoins situés des personnes accueillies et reposant sur une attention constante aux personnes présentes. Comme le note la chercheuse canadienne Sophie Toupin, « Il s'agit d'un idéal différent de celui de "l'ouverture". Cet idéal vise à créer un espace qui priorise le pouvoir d'agir, l'épanouissement, l'encapacitation, la diversité et la justice sociale »⁵⁰.

“ La culture du Do It Yourself, l'idée que "ceux qui savent font", c'est super mais dans les faits, ça veut dire que ce sont toujours les mêmes personnes qui font. Dans les hackerspaces, il faut toujours une base, rien n'est prévu pour les débutants ”

Clément Moreau,
ancien membre du RESET

Rendre accessible, lever les freins

Les hackerspaces reposent sur une culture qui fait la part belle à la transmission des savoirs entre pairs, à l'apprentissage par le faire. Mais les actrices et acteurs des hackerspaces féministes problématifient ces notions, en interrogeant les rapports de pouvoir à l'œuvre dans certains modes de transmission de savoir. « Le RESET défendait une certaine horizontalité et veillait à ne pas reproduire l'hégémonie masculine des hackerspaces classiques de l'époque. Un mec hétéro seul sur une estrade qui va apprendre à des meufs et des queers à sécuriser leur vie en ligne, ça n'était pas envisageable pour nous. Les ateliers étaient conçus et proposés par des personnes qui étaient comme ceux qui pouvaient souhaiter en bénéficier, autrement dit, on met des femmes et des queers en position de transmission, de visibilité », explique Clément Moreau. Les ateliers sont divers : on peut y apprendre le Python, le tricot, faire des vulves en pâtes à sel ou participer à la création de jeux queer, en réponse à la sous-représentation ou la représentation sexiste ou caricaturale des personnages féminins ou queer dans le jeu vidéo. « Il n'y avait pas de thème "noble" digne d'un hackerspace versus

des activités de seconde zone. Tout était intéressant, tant que ça intéressait les personnes qui participaient. C'est comme ça que Noémie est venue régulièrement proposer des ateliers de broderie sur des thématiques féministes, dans une logique de reclaim (réappropriation militante), sachant que le tricot et le crochet notamment ont toujours fait partie de la culture hacker ».

Pour lever les freins à la participation, notamment le sentiment d'illégitimité et d'inadéquation, les ateliers sont conçus pour être réellement accessibles aux débutantes et aux débutants. « La culture du Do It Yourself, l'idée que "ceux qui savent font", c'est super mais dans les faits, ça veut dire que ce sont toujours les mêmes personnes qui font. Dans les hackerspaces, il faut toujours une base, rien n'est prévu pour les débutants. Vous dites "je ne code pas" et on vous répond : "Ah ouais, tu fais du JavaScript ?"... Quand vous ne codez vraiment pas, la blague vous met mal à l'aise », explique Clément Moreau en 2017⁵¹. Au RESET, les ateliers sont sans condition de niveau préalable et les encadrantes

⁵⁰ « Feminist hackerspaces : the synthesis of feminists and hacker cultures », op.cit.

⁵¹ Présentation du RESET à Pas Sage en Seine en 2017 [en ligne].

et encadrants veillent à ne pas se laisser entraîner dans une discussion trop technique qui pourrait exclure des novices. Les activités sont à prix libre (chacun et chacun paie selon ses moyens et son idée de la valeur) pour couvrir les frais engagés mais « rendre le RESET accessible à tous et à toutes qu'importe le revenu⁵² ».

Créer des savoirs, imaginer des possibles

Le RESET est aussi un lieu d'échanges d'idées et de réflexions, notamment sous l'impulsion de Sakasama, autre membre du RESET. Des ateliers sont organisés dans une perspective cyberféministe : politiser le rapport à la technologie à l'aune du féminisme, ses potentiels émancipateurs dans une perspective féministe et transféministe. Un atelier propose de créer un zine⁵³

autour des femmes dans la science. Début 2020, un cycle de réflexion intitulé « Prendre soin des possibles » se déroule, autour des pratiques d'écriture spéculative (utiliser l'imaginaire et la science-fiction pour ouvrir les possibles imaginaires), de réflexion sur ce que serait une infrastructure réellement féministe.

“ Ailleurs en France, d'autres collectifs et lieux se retrouvent autour d'approches transféministes et technoféministes, comme le groupe transféministe du hackerspace le Bib à Montpellier, le festival La Tenaille, l'espace Fluid Space à Marseille ”

Sakasama, ancienne membre du RESET

Transmettre et garder traces

En mars 2020, le RESET ferme ses portes après 4 ans d'existence. Aujourd'hui, ses membres sont investies dans d'autres projets. Après sa fermeture, le RESET a donné son matériel au Hackstüb à Strasbourg.

Les espaces militants et minoritaires sont structurellement précaires et durent rarement plus que quelques années. Comment garder traces des expériences et des savoirs qui s'y sont développés ? Plus généralement, comment faire archive de ces expériences, afin aussi d'irriguer les suivantes ? Pour l'instant, le RESET a choisi des formes d'auto-archivage : le wiki du hackerspace est toujours en ligne⁵⁴, et on y trouve des compte-rendus d'ateliers, des plans pour fabriquer des bornes d'arcades avec des manettes en forme de clitoris, des ressources bibliographiques sur le cyberféminisme ou l'assignation genrée des techniques... Il sera également archivé par un projet d'archives du féminisme et cyberféminisme en ligne, par l'équipe qui anime le serveur féministe Anarchaserver⁵⁵, dans la colonie de Calafou en Catalogne, qui abrite aussi un hackerspace foisonnant. « Ailleurs en France, d'autres collectifs et

lieux se retrouvent autour d'approches transféministes et technoféministes », explique l'ancienne membre du RESET Sakasama, « comme le groupe transféministe du hackerspace le Bib à Montpellier, le festival La Tenaille, l'espace Fluid Space à Marseille. » Ce n'est pas parce qu'un lieu ferme que son projet disparaît. Car tant que le numérique restera dominé par une culture masculine et hétérosexuelle, ces lieux seront nécessaires. Pour les femmes et les personnes queer, mais aussi pour toutes celles et ceux qui croient en la possibilité d'un numérique réellement émancipateur et activement inclusif. 

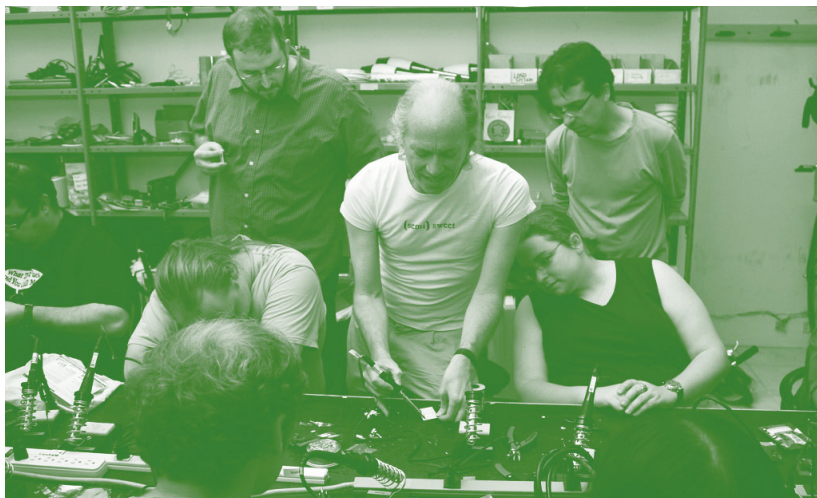
⁵² Ibid.

⁵³ Format papier autoproduit, qui peut prendre de nombreuses formes.

⁵⁴ Accessible sur : wiki.lereset.org/start.

⁵⁵ Voir Claire Richard (2019), « Pas d'internet féministe sans serveurs féministes, entretien avec SpiderAlex », *Panthère Première*, n° 4 [en ligne].

Crédits : www.noisebridge.net



LE CARNET NEC NATIONAL

À DÉCOUVRIR

Une ressource à télécharger et à partager !

Dans ce carnet de 104 pages qui documente la 4ème édition nationale de Numérique en Commun[s], vous trouverez des articles de fond, des témoignages, et des outils concrets à mettre en œuvre au quotidien, autour des thématiques suivantes : inclusion numérique, accessibilité, ouverture des données, communs numériques, lieux de médiation numériques, Tiers-Lieux, cybersécurité, etc.

Ce carnet « national » a été réalisé avec les équipes de Fréquence Écoles et de la Mednum.

Nous avons aussi produit une version accessible de ce carnet pour les personnes malvoyantes et aveugles. À ce sujet, vous pourrez trouver notre [note d'intention](#).

TÉLÉCHARGER LE CARNET NEC 21

CARNET NEC 21



VERSION ACCESSIBLE



ENGLISH VERSION



POUR ALLER PLUS LOIN :
numerique-en-communs.fr/accessibilite-et-bonnes-pratiques/

RESSOURCES

Ressources NEC national

En favorisant la territorialisation des stratégies d'inclusion numérique, le label Numérique en Commun[s] renoue avec la défense d'un numérique capacitant et convivial portée dès les années 2010 par une importante communauté de médiatrices et médiateurs numériques.

Construit toute l'année, au cœur des territoires, au plus près des professionnelles et professionnels, NEC est également un rendez-vous annuel qui rassemble cette communauté et propose plusieurs ateliers, démonstrations de solutions, découvertes d'initiatives d'ici et d'ailleurs, sessions de travail dynamiques, masterclass capacitanes, production de nouvelles ressources adaptées, regards croisés éclairants, etc.

Toutes ces ressources sont désormais accessibles en ligne : youtube.com/@numeriqueencommuns2389.



Internet et les jeunes : de quoi avons-nous peur ? NEC X Le Monde

youtu.be/9_eRxnXAU1A?si=3VWwN-6nuV-wiCyiVd



France Nation Verte : Quels outils numériques mis en commun pour la planification écologique ?

youtu.be/cjRb63dLzKo?si=wbC9qbOo292u42Oi



Comment donner envie aux pros de se lancer dans le développement de leur compétences numériques ?

https://youtu.be/7a5PYm3w46Q?si=Bfw3o2lVa2gdiwq_



Comment formaliser et conduire un plan d'actions numérique responsable sur son territoire ?

<https://youtu.be/rivb42NOL0k?si=N241yuOSMabnNELQ>

Le Podcast Numérique En Commun[s] 2022



Impact écologique du numérique, conséquences de la dématérialisation pour le travail social, la place des données pour des territoires intelligents, les conséquences du numérique pour les patientes et les patients, dans le domaine de la santé... Cette série de podcasts enregistrée à l'occasion des éditions de Numérique en Commun[s] donne à entendre les propos et regards des experts que nous avons rencontrés afin de contribuer à la construction d'un numérique d'intérêt général. Découvrez les sur l'audioblog de la manifestation !

- ▶ Dématérialisation et non-recours : le numérique, frein ou vecteur d'accès aux droits sociaux ?
- ▶ Quels modèles d'infrastructures numériques pour maîtriser notre avenir ?
- ▶ Quelles boussoles pour un État soutenable ?
- ▶ Smart City, Smart Territoires : comment le numérique et les données transforment-ils la ville ?
- ▶ Quels pouvoirs le numérique exerce-t-il sur la relation soignants-soignés ?
- ▶ Ce qu'il faut avoir compris des usages numériques des jeunes, pour mieux accompagner les familles (mais pas que)
- ▶ Écologie en pratique : quelle place pour le numérique à l'ère de la crise climatique ?

Dispositifs Société Numérique

Le Programme Société Numérique entend **permettre à toutes les Françaises et les Français de bénéficier des opportunités offertes par le numérique** en les préparant aux nouvelles compétences et aux nouveaux métiers, mais aussi en leur donnant les premières clés pour être des citoyennes et des citoyens éclairés dans la société numérique.

Ainsi, depuis 2018 et à partir des besoins constatés lors d'une large concertation, le Programme intervient pour :

- ▶ Accompagner vers l'autonomie et l'appropriation numériques ;
- ▶ Soutenir les initiatives des collectivités territoriales ;
- ▶ Garantir un accompagnement humain en donnant les moyens aux aidantes et aux aidants de combler le fossé entre les démarches administratives numérisées et les usagers et de proposer aux Françaises et aux Français des parcours d'accompagnement.



CONSEILLERS NUMÉRIQUES
Rapprocher le numérique du quotidien de tous les Français

Appel à manifestation d'intérêt




Outiller la médiation numérique

AMI - OUTILLER LA MÉDIATION NUMÉRIQUE
Soutenir et accompagner les acteurs de l'inclusion numérique

Aidants Connect



AIDANTS CONNECT
Sécuriser les aidants numériques et les citoyens



FORMER ET OUTILLER LES AIDANTS NUMÉRIQUES
Une offre de formation et d'outillage des aidants numériques

Retrouvez l'ensemble des dispositifs sur :

agence-cohesion-territoires.gouv.fr/societe-numerique-55

Hubs territoriaux pour un numérique inclusif



HUBS TERRITORIAUX POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF

Consolider l'offre de médiation numérique sur le territoire



PIX

Accompagner les publics vers l'autonomie numérique



Les Bases du numérique d'intérêt général

LES BASES

Accéder et contribuer à des ressources et des outils du numérique d'intérêt général

Outiller la médiation numérique

Label Numérique en Commun[s]



LABEL NUMÉRIQUE EN COMMUN[S]

Identifier des dispositifs concourant à l'inclusion numérique sur l'ensemble du territoire.



LABORATOIRE SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Penser ensemble le numérique d'intérêt général

Cartographie nationale des lieux de médiation numérique



LA CARTOGRAPHIE NATIONALE

Orienter les publics vers la structures répondant à leur besoins

LEXIQUE

A-B-C-D-E

Abandonniste

Personne qui renonce à faire quelque chose parce qu'il faut utiliser Internet.

Acculturation numérique

Adaptation d'un individu ou d'un groupe à la « culture du numérique ». Ce processus passe par trois dimensions complémentaires : l'information des individus sur ce qu'il est possible de faire grâce aux outils numériques ; la formation à l'utilisation de ces outils ; la sensibilisation aux enjeux économiques, professionnels, légaux et socio-politiques du numérique.

Aidants Connect

Aidants Connect est un dispositif qui permet à des aidantes et des aidants professionnels habilités de réaliser des démarches administratives en ligne de manière légale et sécurisée pour le compte de personnes en difficulté avec les outils numériques (via un mandat administratif). L'ensemble des connexions effectuées sont tracées et stockées. Aidants Connect est un service public numérique gratuit pour les structures habilitées. Il est mis à disposition et opéré par l'ANCT et soutenu par la DINUM.

Aidante/aidant numérique

Personne intervenant aux côtés d'une autre personne en difficulté avec le numérique.

Algorithme

Un algorithme est la description d'une suite d'étapes permettant d'obtenir un résultat à partir d'éléments fournis en entrée.

Par exemple, une recette de cuisine est un algorithme permettant d'obtenir un plat à partir de ses ingrédients. Dans le monde de plus en plus numérique dans lequel nous vivons, les algorithmes mathématiques permettent de combiner les informations les plus diverses pour produire une grande variété de résultats : simuler l'évolution de la propagation de la grippe en hiver, recommander des livres à des clientes ou des clients sur la base des choix déjà effectués par d'autres clients, comparer des images numériques de visages ou d'empreintes digitales, piloter de façon autonome des automobiles ou des sondes spatiales, etc.

ANCT

Agence nationale de la cohésion des territoires.

BATX

BATX est un sigle forgé sur le même modèle que GAFAM. Il juxtapose les initiales de quatre entreprises chinoises (Baidu, Alibaba, Tencent et Xiaomi) considérées comme des « géants du net », à l'instar de leurs équivalents états-unis.

Beta.Gouv (incubateur de services publics numériques)

beta.gouv est un programme d'incubation qui aide les administrations publiques à construire des services numériques utiles, simples, faciles à utiliser et qui répondent vraiment aux besoins des gens.

Bulle de filtre

Phénomène principalement observé sur les réseaux sociaux où les algorithmes de recommandation – qui alimentent par exemple les fils d'actualité des publications susceptibles d'intéresser les utilisatrices et utilisateurs – peuvent parfois

ne proposer que des contenus similaires entre eux. Ce phénomène intervient lorsqu'un algorithme est paramétré pour ne proposer que des résultats correspondant aux goûts connus d'une utilisatrice ou utilisateur, il ne sortira alors jamais des catégories connues.

Chatbot

Un chatbot est un robot logiciel pouvant dialoguer avec un individu.

ChatGPT

ChatGPT est un outil conversationnel établi à partir d'une intelligence artificielle (IA). Développé par *OpenAI*, société spécialisée dans l'IA, ChatGPT est capable d'échanger sous forme de messages. Il répond à vos questions, mais génère également du contenu écrit en réponse à une commande écrite de texte précis. Le nom « ChatGPT » vient de la combinaison des termes « chat » et « GPT », qui signifient respectivement « conversation » et « modèle de transduction de langage prédictif ». Cela reflète la capacité de ChatGPT à simuler des conversations humaines de manière convaincante.

Civic tech

La technologie civique (de l'anglais : *civic technology*) est l'usage de la technologie (numérique) dans le but de renforcer le fonctionnement démocratique des sociétés. Cela englobe toute technologie permettant d'accroître le pouvoir des citoyennes et des citoyens sur la vie politique, ou de rendre les instances représentatives plus accessibles, efficaces et efficaces. On peut classer les différents projets de la technologie civique en deux grandes catégories : ouverture du gouvernement (ouverture des données et transparence, facilitation du processus de

vote, cartographie des données publiques, exploitation et utilisation des données publiques, voire cocréation des lois et décisions gouvernementales) et participation citoyenne (développement de réseaux citoyens, engagement de communautés locales, financement participatif, partage des données citoyennes).

CNIL

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

CNNum

Le Conseil National du Numérique (CNNum) est une commission consultative française créée en 2011 par décret du président de la République. Le CNNum est chargé d'étudier les questions relatives au numérique, en particulier les enjeux et les perspectives de la transition numérique de la société, de l'économie, des organisations, de l'action publique et des territoires. Il est placé auprès du ministre chargé du Numérique. Ses membres, tous bénévoles, sont nommés par arrêté de la ou du ministre chargé du Numérique, pour une durée de deux ans. Ils sont épaulés dans leurs missions par un secrétariat général.

Communs

Les communs désignent des formes d'usage et de gestion collective d'une ressource ou d'une chose par une communauté. Cette notion permet de sortir de l'alternative binaire entre privé et public en s'intéressant davantage à l'égal accès et au régime de partage et de décision plutôt qu'à la propriété. Les domaines dans lesquels les communs peuvent trouver des applications comprennent l'accès aux ressources mais aussi au logement et à la connaissance.

citoyen quel que soit l'endroit où il vit, en ville ou à la campagne, d'accéder aux services publics et d'être accueilli dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien. Il s'agit d'un nouveau label remplaçant le précédent intitulé « Maison de Services Aux Publics » (MSAP).

FranceConnect

FranceConnect est un dispositif qui permet aux internautes de s'identifier sur un service en ligne par l'intermédiaire d'un compte existant (impots.gouv.fr, ameli.fr, Identité Numérique La Poste, MobileConnect et moi, msa.fr et Alicem).

Fracture numérique (*digital divide* en anglais)

Disparité d'accès aux technologies informatiques. Notion calquée sur celle de « fracture sociale », forgée par le philosophe Marcel Gauchet et utilisée par Jacques Chirac dans les années 1990- 2000. La fracture numérique propose une forme de déterminisme technique et une vision binaire (dedans/dehors) de l'accès aux technologies informatiques qui distingue mal les niveaux d'inégalité vis-à-vis des nouvelles technologies et de leurs usages.

GAFAM

Acronyme des géants du Web – Google, Apple, Facebook, Amazon et Microsoft – qui sont les cinq grandes firmes américaines (fondées entre le dernier quart du XXe siècle et le début du XXIe siècle) qui dominent le marché du numérique.

Geek

Fan d'informatique, toujours à l'affût des nouveautés et des améliorations à apporter aux technologies numériques.

Hackathon

Un hackathon, marathon de programmation ou programmathon, est un évènement durant lequel des groupes de développeuses et développeurs volontaires se réunissent pendant une période de temps donnée afin de travailler sur des projets de programmation informatique de manière collaborative. C'est un processus créatif aux objectifs larges et variés souvent axés sur la proposition de solutions informatiques innovantes, l'amélioration de logiciels existants ou la conception de nouvelles applications dans le domaine des technologies numériques.

Hubs territoriaux pour un numérique inclusif

En 2019, lors de l'élaboration de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif (SNI), l'absence de structures intermédiaires entre l'échelon national et les structures locales en termes d'inclusion numérique a été constatée. La Banque des Territoires (filiale de la Caisse des Dépôts) et l'ANCT se sont donc unies pour faire émerger les Hubs territoriaux pour un numérique inclusif, structures interdépartementales, ayant pour objectif de :

1. Fédérer les écosystèmes de l'inclusion numérique en identifiant les lieux de médiation, les capacités territoriales et l'accessibilité de ces services et l'adéquation de ces besoins avec les moyens du territoire ;
2. Accompagner la création ou le renforcement des projets d'inclusion numérique en formant les actrices et acteurs concernés, en délivrant des outils nécessaires et en aidant à la recherche de financement.

Hyperliens

On associe souvent le numérique à l'innovation technologique et aux *start-ups* des grandes villes. Pourtant, ailleurs en France, le numérique est aussi synonyme de lien social, de mise en commun et d'inclusion. La web-série Hyperliens (mini-documentaires vidéos disponibles sur *YouTube*) proposée par le Programme Société Numérique permet de découvrir des projets et des initiatives portés par des actrices et acteurs locaux.

Illectronisme

Contraction d'« illettrisme électronique », pour désigner la difficulté à maîtriser les outils technologiques, leurs usages et notamment celui de la navigation sur Internet.

Inclusion numérique

L'inclusion numérique, ou *e-inclusion*, est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, principalement la téléphonie et Internet, et à lui transmettre les compétences numériques qui lui permettront de faire de ces outils un levier de son insertion sociale et économique.

Innovation sociale

L'innovation sociale se distingue de l'innovation technologique, économique, culturelle par le fait de placer au centre de ses préoccupations l'individu, ses besoins et ses aspirations et de s'appuyer sur la croissance et le partage. Elle englobe toutes les transformations observables dans les manières de vivre, d'habiter, de travailler et d'appartenir à différentes communautés de valeur. Elle concerne aussi les changements organisationnels dans les relations entre les politiques publiques et les

citoyennes et citoyens et engendre des coopérations renouvelées en incluant et en mettant en lien les parties prenantes dans le processus de changement sociétal.

Intelligence Artificielle (acronyme IA ou AI en anglais)

Ensemble des théories et des techniques mises en œuvre en vue de réaliser des machines capables de simuler l'intelligence. Elle correspond donc à un ensemble de concepts et de technologies plus qu'à une discipline autonome constituée. Il s'agit d'un procédé logique et automatisé reposant généralement sur un algorithme et en mesure de réaliser des tâches bien définies. Pour le Parlement européen, constitue une intelligence artificielle tout outil utilisé par une machine afin de « reproduire des comportements liés aux humains, tels que le raisonnement, la planification et la créativité ». Plus précisément, la Commission européenne considère que l'IA regroupe :

- les approches d'apprentissage automatique ;
- les approches fondées sur la logique et les connaissances ;
- les approches statistiques, l'estimation bayésienne, et les méthodes de recherche et d'optimisation.

Littératie numérique

Aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités.

Low-Tech

La ou les *low-tech*, littéralement basses technologies, désignent une catégorie de technique durable, simple, appropriable et résiliente.

Médiation numérique

La médiation numérique consiste à accompagner des publics variés vers l'autonomie, dans les usages quotidiens des technologies, services et médias numériques.

MEDNUM (La)

La Société Coopérative d'Intérêt Collectif La MedNum est née en 2016 de la volonté des professionnelles et professionnels de la médiation numérique et de l'innovation sociale de mutualiser leurs efforts pour faire des technologies numériques un facteur de progrès, d'inclusion et de capacitation pour toutes et tous. Cette nouvelle structuration nationale œuvre au déploiement d'une mutualisation de services et du portage de projets communs à l'échelle de tout le territoire. Elle permet de structurer des modèles économiques et des coalitions d'acteurs notamment pour garantir un service de qualité et accessible sur tout le territoire : associations, start-ups, entreprises de l'économie sociale et solidaire, coopératives, l'Etat (via l'Agence du Numérique), collectivités territoriales... La coopérative porte une dynamique d'accompagnement des citoyen-nés grâce à des méthodes et outils renouvelés.

MOOC

Acronyme de *Massive Open Online Course* ou Formation en Ligne Ouverte à Tous (FLOT), programme connecté de formation à distance capable d'accueillir un grand nombre de participantes et participants.

Non-recours aux droits

Selon l'Observatoire des non-recours aux droits et services

(Odenore), un organisme public français dont les recherches en sciences humaines sont consacrées à ce sujet : « La question du non-recours renvoie à toute personne qui ne reçoit pas – quelle qu'en soit la raison – une prestation ou un service auquel elle pourrait prétendre. Son approche s'élargit aujourd'hui à une diversité de domaines d'intervention. Entre non connaissance, non réception, non demande et non proposition, les situations de non-recours interrogent l'effectivité et la pertinence de l'offre publique, et représentent un enjeu fondamental pour son évaluation ».

Open data

Traduction anglaise de « données ouvertes » – voir entrée « données ouvertes ».

Pair-aidance

L'approche par les paires ou les pairs s'inscrit dans une dynamique d'intervention fondée sur la ressemblance entre l'individu portant le rôle d'intervention et celui portant le rôle de bénéficiaire.

Pass Numérique

Ce dispositif (conçu sur le modèle des titres-restaurant), qui se matérialise par des carnets de plusieurs chèques, donne aux bénéficiaires le droit d'accéder – dans des lieux préalablement qualifiés – à des services d'accompagnement numérique, avec une prise en charge totale ou partielle par un tiers-payeur. En pratique, les personnes reçoivent un pass numérique auprès d'une structure locale (guichet de service public, associations, travailleuses et travailleurs sociaux, etc.) et peuvent ensuite s'inscrire à un atelier d'accompagnement au numérique.

PIMMS

Point d'Information Médiation Multi-Services.

Plateformisation

La plateformisation (on parle parfois d'uberisation du nom de l'entreprise Uber) est un phénomène récent dans le domaine de l'économie consistant en l'utilisation de services permettant aux professionnels et aux clientes et clients de se mettre en contact direct, de manière quasi instantanée, grâce à l'utilisation d'une plateforme numérique. Ce modèle d'organisation du travail repose sur le travail à la tâche (tâcheronnisation) et s'oppose de fait à celui fixe et réglementé du salariat.

Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Cadre européen concernant le traitement et la circulation des données à caractère personnel, ces éléments sur lesquels les entreprises s'appuient pour proposer des services et des produits. Ce texte couvre l'ensemble des résidentes et des résidents de l'Union européenne.

SDAASP

Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public.

Smart City

L'expression « ville intelligente », traduction de l'anglais *smart city*, s'emploie pour une ville qui développe les technologies de l'information et de la communication (TIC) pour « améliorer » la qualité des services urbains ou encore réduire ses coûts. Ce concept émergent désigne un type de développement urbain apte à répondre à l'évolution ou

à l'émergence des besoins des institutions, des entreprises, des citoyennes et des citoyens, tant sur le plan économique, social, qu'environnemental. La gestion du trafic ou la limitation de la consommation électrique entrent par exemple dans ce cadre. Ainsi, une ville intelligente devrait être capable de gérer des infrastructures communicantes entre elles, adaptables, durables et plus efficaces, automatisées pour améliorer la qualité de vie des citoyennes et des citoyens, dans le respect de l'environnement.

SDASP

Schéma départemental d'action sociale et de prévention.

SDTAN

Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique

SDUSN

Stratégie Départementale des Usages et Services Numériques.

Solutionnisme technologique

Courant de pensée originaire de la Silicon Valley (États-Unis) qui souligne la capacité des nouvelles technologies numériques à résoudre les grands problèmes du monde, comme la maladie, la pollution, la faim ou la criminalité. Il s'agit d'une idéologie portée notamment par les grands groupes internet américains qui façonnent l'univers numérique (GAFAM : Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft).

Tâcheronnisation

Terme créé par le sociologue Antonio Casilli qui permet de qualifier le remplacement d'un emploi par découpage en petites

tâches rémunérées à l'unité. Ce nouveau type de travail peu qualifié, nommé « travail du clic » ou « micro-travail » concerne tous les secteurs industriels aujourd'hui et semble indissociable du modèle de développement technologique de l'IA (Intelligence Artificielle). Le fonctionnement de ces technologies dites « apprenantes » et dont ont besoin les plateformes pour marcher, est assuré, pas tant par des informaticiennes et informaticiens surdoués et spécialisés qui réaliseraient des prouesses algorithmiques, que par une foule de personnes sans qualification particulière.

Tech for good (technologies pour le bien commun)
Mouvement entrepreneurial (parfois associatif et/ou public) qui correspond au fait de mélanger les nouvelles technologies, et notamment les technologies de pointe, avec toute la thématique qui touche au bien commun.

TIC(E)

Acronyme de « Technologies de l'Information et de la Communication (pour l'Enseignement) ».

Tiers-Lieu

Les Tiers-Lieux, appelés aussi espaces de travail partagés et collaboratifs désignent des lieux de travail où la créativité peut naître entre différents acteurs et actrices. Ils peuvent prendre la forme d'espaces de travail partagés (appelés aussi « *co-working space* »), d'ateliers partagés, de fablab (laboratoire de fabrication) et accueillir des services hybrides tels que des salles de réunions, des jardins partagés, des boutiques partagées, des cafés, des épiceries, des ressourceries, des espaces de médiation culturelle, sociale, etc.

La notion de Tiers-Lieu a été introduite en 1989 par le sociologue américain Ray Oldenburg pour désigner des lieux ne relevant ni du domicile ni du travail (cafés, librairies, bars, foyers ruraux, etc.).

Traitement automatique de la parole (ou du langage)

Ensemble de disciplines dont l'objectif est la captation, la transmission, l'identification et la synthèse de la parole. Ces disciplines rassemblent notamment la reconnaissance de la parole, la synthèse de la parole, l'identification de la locutrice ou du locuteur ou encore la vérification de la locutrice ou du locuteur.

Transition numérique/digitale

Processus d'intégration des technologies digitales/numériques au sein de nos activités (professionnelles, sociales, économiques, politiques, culturelles, etc.).

Tutoriel vidéo

Séquence vidéo de quelques minutes proposant des conseils pratiques d'usage postés sur les plateformes vidéo de type YouTube ou Facebook vidéo.

UI design

L'UI Design (*User Interface Design*), est l'étape de conception de l'interface utilisateur. L'UI (*User Interface*), littéralement « interface utilisateur » permet l'interaction avec le produit et contribue en cela à l'UX globale. L'expérience utilisateur est en effet directement liée au design graphique de l'interface (UI) qui a pour rôle de permettre une expérience agréable.

UX design

Discipline permettant d'augmenter les performances d'un site web ou d'une application mobile en le

rendant parfaitement conforme aux attentes des utilisatrices et utilisateurs.

Web vs. Internet

Internet est le réseau informatique mondial, c'est l'infrastructure globale, basée sur le protocole IP, et sur laquelle s'appuient de nombreux autres services, dont le web. Le *World Wide Web*, c'est le système qui nous permet de naviguer de page en page en cliquant sur des liens grâce à un navigateur. Le web n'est qu'un des services accessibles via Internet, et il y en a bien d'autres (e-mails, messagerie instantanée, VoIP, etc.). Internet est le réseau, le web est un service.

Zone blanche

Zone, souvent située en pleine montagne ou à la campagne, dans laquelle aucun opérateur de réseau n'est déployé.

À PROPOS

Le comité éditorial de la revue des NEC locaux



zoé aegerter

Designer, enseignante et chercheuse associée à la [chaire Innovation publique](#) (ENSCI Les Ateliers, INSP, SciencesPo, École Polytechnique). Fondatrice du studio de création [Les Causeuses](#).



yaël benayoun

Consultante et chercheuse indépendante en sciences sociales. Cofondatrice de l'association techno-critique [Le Mouton Numérique](#), et animatrice du podcast [Questions d'asso](#) sur la vie associative.



clément mabi

Maître de conférences à l'[Université de Technologie de Compiègne](#), enseignant-chercheur en sciences de l'information et de la communication. Spécialiste des usages citoyens du numérique et de la participation politique en ligne.



claire richard

Autrice et journaliste indépendante. Travaille sur les cultures numériques, les croisements entre intime et politique et les formes de l'action collective. Autrice de livres (*Des Mains Heureuses*, *Les Chemins de désir*), de podcasts en fiction et non fiction.



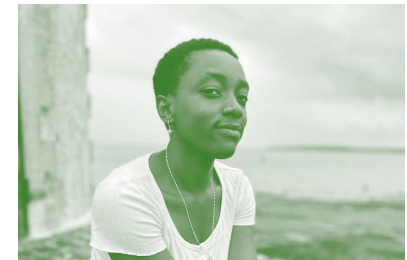
françois huguet

Sociologue et chercheur associé à la [chaire Innovation publique](#) (ENSCI Les Ateliers, INSP, SciencesPo, École Polytechnique). Co-fondateur de [vives voies](#), association qui œuvre au quotidien pour inventer et partager des projets qui explorent les mondes des sciences humaines et sociales, de la culture, des solidarités et du design.



sébastien magro

Journaliste indépendant. Travaille sur la culture, les musées et le numérique. Éditeur de [La botte de Champollion](#), infolettre sur l'héritage colonial et la décolonisation des musées en France et dans le monde.



léa amable

Designer d'écosystèmes visuels et fondatrice du studio [Atem – Graphisme & Designs](#).

CRÉDITS

Date de publication : Juin 2024

Rédacteur en chef

françois huguet

Autrices et auteurs

zoé aegerter

yaël benayoun

françois huguet

clément mabi

sébastien magro

claire richard

Photographies-illustrations

Agence nationale de lutte contre
l'illettrisme

Anaïs Dumart (2020)

CentresSociaux

Collectif Illetrisme 08

Collectif illetrisme & illectronisme 08

Délégation interministérielle à l'accueil et à
l'intégration des réfugiés

éditions Prisma

Futur Composé, 2023

Hamide, dans Josiane Dupont (2020)

« L'illettrisme dans les Ardennes : une
urgence, un défi »

LaboCités, laboratoire régional d'idées au
service des quartiers et de tous les acteurs
de la politique de la ville en Auvergne-
Rhône-Alpes

Lancôme/Write Her Future

Les Assembleurs

Marion Bornaz

Occitanie Livre & Lecture

OpenAgenda Bordeaux Métropole

PIX'in

Presses des mines

Société Numérique

Design graphique

léa amable de Atem – Graphisme & Designs

zoé aegerter

Typographie

Montserrat

Crimson Text

**Charte graphique Numérique en
Commun[s]**

margot sarret de Futur Composé

Impression

herger graphic (Noisy-le-Grand - FR)

Supervision de cette revue

thomas macaluso, chef de projet (ANCT
Programme Société Numérique)

estelle patat, chargée de projet (ANCT
Programme Société Numérique)

léa gislais, codirectrice du programme
Société Numérique à l'Agence Nationale de
la Cohésion des Territoires.

Diffusion

numerique-en-communs.fr

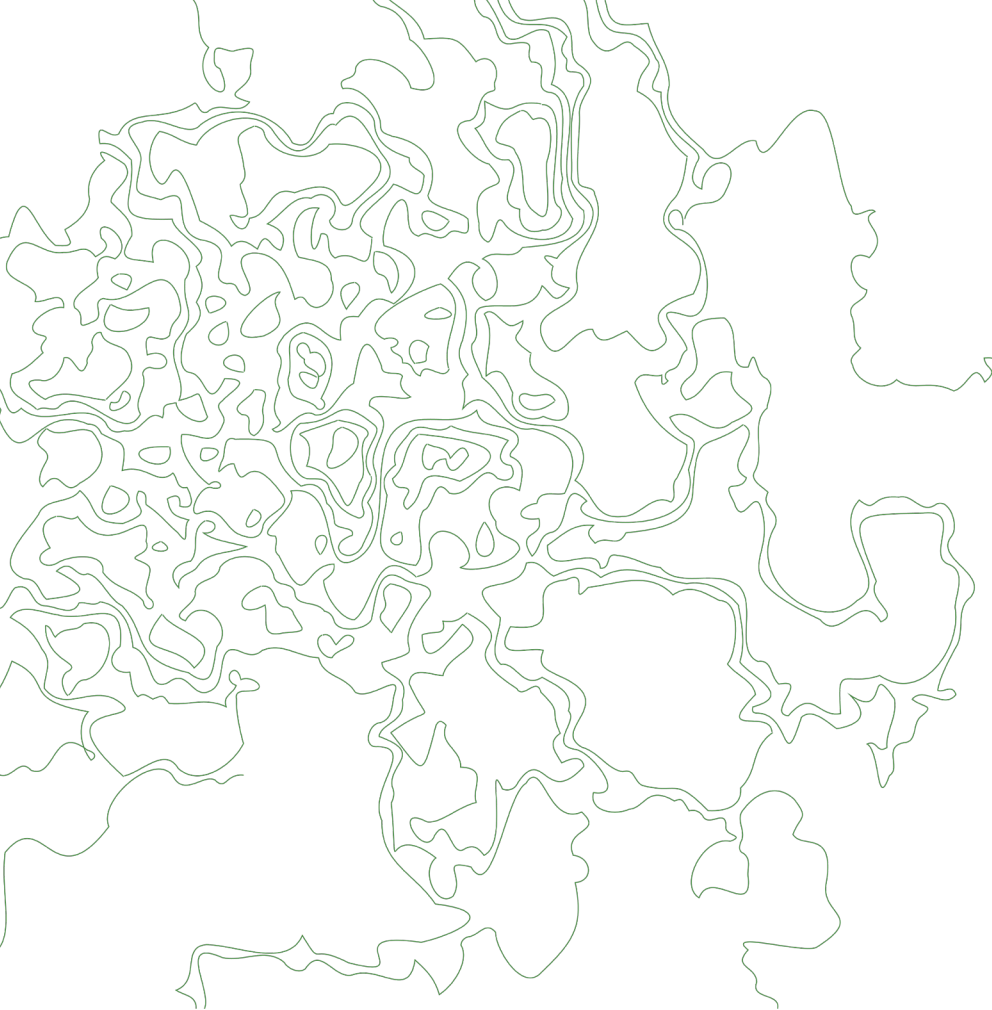
Informations légales

ISBN = 978-2-492484-65-0

(version imprimée)

ISBN = 978-2-492484-66-7

(version en ligne)



NEC ARDENNES



NEC ÎLE-DE-FRANCE



NEC OCCITANIE



LA REVUE DES NEC LOCAUX

CONSTRUIRE UN NUMÉRIQUE
D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

www.numerique-en-communs.fr

Illettrisme et inclusion numérique

ARDENNES

ÎLE-DE-FRANCE

OCCITANIE

L'illettrisme est un objet difficile à saisir. Il voisine souvent dans les mondes numériques aux côtés d'autres termes avec lesquels il est parfois confondu : illectronisme, analphabétisme, allophonie... L'illettrisme désigne pourtant une situation précise : celle d'une personne qui a appris à lire et écrire mais en a perdu la maîtrise. Dans ce numéro, nous enquêtons sur comment la médiation numérique répond-elle aux défis posés par les situations d'illettrisme.

Revue rédigée par
zoé aegerter
yaël benayoun
françois huguet
clément mabi
sébastien magro
claire richard

 @NumeriqueEnCommuns

 @NumEnCommuns

ISBN : 978-2-492484-66-7

an société
numérique

RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

NUMÉRIQUE
EN COMMUNS