



**HAL**  
open science

# Rapprocher du numérique, rapprocher de l'écrit : médiation numérique, l'opportunité d'une double appropriation

Carole Burget

## ► To cite this version:

Carole Burget. Rapprocher du numérique, rapprocher de l'écrit : médiation numérique, l'opportunité d'une double appropriation. Sciences de l'Homme et Société. 2021. dumas-03544452

**HAL Id: dumas-03544452**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03544452v1>**

Submitted on 26 Jan 2022

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

# **Rapprocher du numérique, rapprocher de l'écrit**

Médiation numérique, l'opportunité d'une double appropriation

**Carole  
BURGET**

Sous la direction de Isabelle ESTEVE

UFR LAASIG  
Département Didactique des Langues

---

Mémoire de master 2 mention Didactiques des Langues - 24 crédits

Parcours : Formation de formateurs en français écrit (3FE)

Année universitaire 2020-2021



# **Rapprocher du numérique, rapprocher de l'écrit**

**Médiation numérique, l'opportunité d'une double appropriation**

**Carole  
BURGET**

Sous la direction de Isabelle ESTEVE

UFR LAASIG  
Département Didactique des Langues

---

Mémoire de master 2 mention Didactique des Langues - 24 crédits

Parcours : Formation de formateurs en français écrit

Année universitaire 2020-2021

*Aux co-constructeurs de ce mémoire que je considère comme  
une œuvre collective dont je ne suis que la modeste plume.*

*À mes trois trésors, à ma famille, à mes amis,*

*Au beau rayon de lumière qui m'inspire,*

*A mamy « SnapChat ».*

## **Remerciements**

Ce travail n'aurait pu voir le jour sans Pascal Grouazel qui m'a proposé de l'accompagner dans la réflexion de la Maison des Habitants Anatole France, ni Céline Gavroy qui a saisi la balle au rebond et a accepté de me guider patiemment et avec professionnalisme dans cette aventure numérique sur le terrain des acteurs associatifs et politiques de la ville de Grenoble.

Merci Isabelle (Estève) de m'avoir si habilement et subtilement aidée à structurer cet écrit, à clarifier ma démarche, mon propos, ma pensée. Merci pour tes encouragements. Sans toi, je ne serais pas allée aussi loin.

Merci à vous, habitants qui avez participé aux ateliers et permanences expérimentaux, collaborateurs de la Maison des Habitants Anatole France, experts de la Ville de Grenoble, médiateurs numériques des structures locales associatives qui avez nourri ce travail à travers nos nombreux échanges.

Merci au jury de la Fondation Charles Veillon qui m'a fait découvrir un ouvrage qui fut très inspirant pour prendre du recul « The Game » d'Alessandro Baricco. Ce mémoire leur est également dédié en souvenir du temps passé.

Merci à vous tous : Abdelkader, Abdellah, Antoine, Aurore, Bénédicte, Céline Ga., Céline Gi., Charlène, Christine, Christophe, Cyril, Daouda, Dominique, Dounia, Eliane, Faouzia, Fanny, Fatna, « John », Géraldine, Helder, Isabelle K., Isabelle E., Laetitia, Loubna, Karine, Marem, Marie-Laure, Marc, Marion, Mohamed, Myriam, Nadgib, Nadia, Nathalie, Nicole, Océane, Pascal, Pascale, Renaud, Rocco, Samira, Stéphanie, Victor, Zineb

**DÉCLARATION ANTI-PLAGIAT**

1. Ce travail est le fruit d'un travail personnel et constitue un document original.
2. Je sais que prétendre être l'auteur d'un travail écrit par une autre personne est une pratique sévèrement sanctionnée par la loi.
3. Personne d'autre que moi n'a le droit de faire valoir ce travail, en totalité ou en partie, comme le sien.
4. Les propos repris mot à mot à d'autres auteurs figurent entre guillemets (citations).
5. Les écrits sur lesquels je m'appuie dans ce mémoire sont systématiquement référencés selon un système de renvoi bibliographique clair et précis.

PRENOM : Carole

NOM : BURGET

DATE : 6 septembre 2021

# Sommaire

.....	1
Avant-propos sur l'écriture inclusive et l'usage du <i>nous</i> .....	6
Introduction.....	7
Partie 1 - Genèse du questionnement.....	10
A. Le terrain.....	11
1. <i>La Maison des Habitants Anatole France de Grenoble</i> .....	11
B. Constat : un double éloignement.....	12
1. <i>L'exclusion numérique dans le secteur de la MdH, une réalité</i> ».....	12
2. <i>Des usagers éloignés de l'écrit, une autre réalité</i> .....	13
C. Une démarche guidée par des questions multiples.....	14
1. <i>Comment ajuster au mieux les actions menées par la MdH aux besoins des habitants du secteur ?</i> .....	14
2. <i>Rapprocher du numérique peut-il rapprocher de l'écrit ?</i> .....	14
3. <i>Les démarches administratives en ligne peuvent-elles être une entrée pertinente dans le numérique ?</i> .....	15
4. <i>Accessoirement, l'action numérique peut-elle permettre de décloisonner les publics ?</i> .....	15
5. <i>Peut-on former aux bases du numérique en privilégiant un numérique éthique ?</i> .....	16
D. La mission issue du terrain.....	16
Partie 2 - Le sens derrière les mots (cadre théorique).....	17
A. Le Numérique.....	18
1. <i>Initialement, un code</i> .....	18
2. <i>Puis un système connecté</i> .....	19
3. <i>Des technologies d'information, de communication et de services via des objets connectés</i> .....	19
4. <i>Enfin, un monde</i> .....	20
B. Exclusion, fracture, inégalité.....	20
1. <i>Des inégalités d'origines différentes</i> .....	20
2. <i>Inégalité numérique – inégalité sociale</i> .....	21
C. Deux compétences de base : l'écrit et le numérique.....	22
1. <i>Les compétences de bases du SCCP</i> .....	22
2. <i>Un implicite : la littéracie traditionnelle</i> .....	23
3. <i>Une nouvelle donne, la littéracie numérique</i> .....	25
D. L'inclusion numérique.....	27
1. <i>L'inclusion numérique ou e-inclusion</i> .....	27
2. <i>La médiation numérique</i> .....	28
3. <i>Qu'entendons-nous ici par médiation ?</i> .....	29
4. <i>Une double médiation</i> .....	30
E. Les référentiels européens de compétences.....	31
Problématique.....	34
Partie 3 Démarche et Méthodologie (échanger, expérimenter, convertir, formaliser).....	35
A. Planifier dans le temps, un double défi.....	36
B. Préciser l'approche privilégiée.....	36
C. Rencontrer des professionnels de la Ville de Grenoble.....	37
1. <i>Entretiens avec deux experts de la Ville de Grenoble</i> .....	37
2. <i>Impact sur le choix des outils et interfaces numériques en médiation</i> .....	38
3. <i>Entretien avec les agents de la Maison de Habitants</i> .....	39
D. Sonder le terrain de la médiation numérique de proximité.....	39
1. <i>Douze entretiens semi-directifs</i> .....	39
2. <i>Les observations d'ateliers numériques</i> .....	41
E. Saisir les besoins des usagers.....	41

1. L'enquête numérique n'aura pas lieu.....	41
2. Interroger les usagers sur leurs pratiques.....	42
3. Accueillir les demandes en première ligne.....	42
F. Faire émerger le dispositif en faisant avec.....	43
1. Les permanences numériques individuelles.....	43
2. Les ateliers collectifs hebdomadaires.....	44
3. Les actions ponctuelles « coup de pouce ».....	45
G. Ébaucher un dispositif.....	46
1. Cerner les caractéristiques du public en demande.....	46
2. Concevoir des activités pour répondre à la demande.....	47
Partie 4 – État des lieux de l'existant.....	49
A. Des préconisations aux réalités de terrain.....	50
1. Les considérations d'ordre sécuritaire et environnemental.....	50
2. Les contraintes techniques.....	54
B. L'obsession de la démarche administrative en ligne.....	55
1. Une compétence-phare.....	55
2. De nombreux pré-requis littéraciques.....	56
3. Le parcours du combattant.....	57
4. Le risque d'instrumentalisation de la médiation numérique.....	59
C. Etat des lieux de la médiation numérique de proximité.....	59
1. Les acteurs rencontrés.....	59
1. L'humain au coeur du numérique.....	60
2. Un champ mouvant.....	60
3. Facilitateurs de la démarche en ligne.....	61
4. Une offre fournie.....	61
5. La prise en compte des éloignés de l'écrit.....	62
Partie 5 - Émergence d'un dispositif de double médiation.....	65
A. De la demande aux besoins d'apprentissage.....	67
1. Catégoriser les demandes.....	67
2. Observer les compétences des usagers.....	69
3. Identifier les points de blocage.....	71
B. Scénarios de déblocage et construction du dispositif.....	74
1. Scénario du mot de passe.....	75
2. Scénario du mail.....	76
3. Scénario de la recherche Web.....	77
C. Dispositif de double médiation.....	78
1. Les ateliers et modules « alpha-numériques ».....	79
2. Point de vigilance et éléments clés du dispositif.....	83
D. La posture.....	83
1. Une posture physique inclusive dans une salle adaptée.....	84
2. Rematérialiser le numérique.....	84
3. Attention au jargon.....	84
4. Prendre le temps, planifier, déplanifier, improviser.....	85
5. Doser la médiation et décomposer.....	85
6. Introduire un rituel de concertation – construction.....	86
7. Et surtout, passer la main et collaborer.....	86
Conclusion.....	87
Bibliographie.....	90
Sitographie.....	92
Table des Illustrations.....	95
Annexes (document séparé).....	95

## **Avant-propos sur l'écriture inclusive et l'usage du *nous***

En rédigeant ce mémoire, nous nous sommes essayée à l'écriture inclusive. Sur la longueur, nous avons renoncé à cet exercice qui en complexifiait aussi bien la lecture que l'écriture. Sans nous étendre sur un sujet qui n'est pas notre propos, nous tenons juste à souligner que nous engloberons femmes et hommes dans le masculin, le considérant, conformément à un usage répandu, comme un genre neutre regroupant femmes et hommes, sans distinction.

Pour ce qui est de l'usage du nous, à l'exception des scénarios de médiation numériques annexés, il s'emploiera à parler de l'auteure qui a rédigé ces lignes. Le passage du *je* au *nous* a facilité la prise de distance nécessaire dans la rédaction d'un écrit que nous désirions réflexif.

## Introduction

Elle se déclarait sans complexe « analphabète », Mamy SnapChat<sup>1</sup>. Elle était venue se réinscrire à des ateliers de français pour apprendre à lire et à écrire<sup>2</sup>. Lorsque nous avons cherché à en savoir plus sur ses pratiques numériques, cette octogénaire arabophone, nous regarda d'un air malicieux. Elle nous expliqua qu'elle envoyait quotidiennement des « snaps », et des messages sur WhatsApp, en français, à ses petites filles et, que, car ce n'était pas tout, pour cuisiner, il lui arrivait bien souvent de recourir à Internet pour y chercher des « tutos » de cuisine. Cette rencontre mémorable interrogea nos représentations. Nous voulions en savoir plus. Comment une personne en grande difficulté avec l'écrit faisait-elle donc pour produire des contenus numériques, en l'occurrence des messages écrits en français sur un smartphone, pour communiquer sur les réseaux sociaux et les messageries instantanées, et, qui plus est, en chercher d'autres sur Internet ? Elle n'en était pas consciente, mais cette débrouillardise numérique renseignait sur des compétences en lecture et en écriture. Manifestement, elle ne s'était pas rendu compte qu'en consultant et produisant ces contenus numériques, elle avait été « en train de lire et d'écrire ». Serait-il donc possible, à travers l'apprentissage du numérique, de rapprocher de l'écrit ceux qui en sont éloignés, sans qu'ils s'en rendent compte ? Cette question d'un apprentissage non conscientisé chez l'adulte, dans certains cas peu habitué à apprendre, parfois rongé par de mauvais souvenirs, ou encore en proie à des doutes sur ses propres capacités intellectuelles, retenait toute notre attention.

---

<sup>1</sup> C'est le surnom que nous avons donné à cette femme, qui n'a été scolarisée, ni au Maroc, ni en France.

<sup>2</sup> Nous faisons ici référence à un dossier de Master 2, « *Mamy SnapChat, analyse de corpus sous l'angle littéraire* », réalisé suite à un entretien d'inscription à des ateliers de français à la Maison des Habitants. » (Burget, 2020 : p. 7,10,11)

Peu après cette rencontre, l'équipe de la Maison des Habitants Anatole France de Grenoble<sup>3</sup> nous a invitée à l'accompagner dans sa réflexion afin d'imaginer quel type d'aide au numérique elle pourrait proposer aux usagers<sup>4</sup> subissant de plein fouet la fracture numérique. Cette mission venait à point nommé. Effectivement, nous avons pu constater que bien des habitants fréquentant la MdH<sup>5</sup> de ce secteur de Grenoble étaient en difficulté avec la langue française, à l'oral, mais plus encore à l'écrit<sup>6</sup>. De plus, pour être intervenue durant 15 mois dans le cadre d'ateliers de français à visée d'insertion socioprofessionnelle et culturelle dans ce même secteur, nous n'avions plus de doutes à ce sujet.

La MdH désirait inscrire son action au plus près des besoins des usagers, et en complémentarité des services proposés par les associations locales, actives dans le champ du numérique. La montée en compétences numériques recherchée par la MdH<sup>7</sup> devait être durable, ce qui nous conduisit sur le chemin de la médiation numérique<sup>8</sup>.

Dans ce secteur de la ville de Grenoble, nous anticipions que nous serions amenée à inclure des éloignés de l'écrit dans un processus d'inclusion numérique. Cette double inclusion pourrait être une opportunité de double médiation, portant à la fois sur l'acquisition de compétences numériques, et sur l'acquisition, ou le renforcement, d'une autre compétence de base, le lire-écrire. De cette intuition personnelle et de ce défi lancé par la MdH allait naître notre problématique: en quoi la médiation numérique peut-elle constituer l'opportunité d'une double appropriation, celle du numérique et celle de l'écrit ?

A travers ces lignes, nous allons essayer de vous présenter les choix méthodologiques que nous avons opérés pour y répondre. Nous passerons en revue la démarche et l'approche que nous avons élaborées, au fil des ateliers et des permanences que nous avons expérimentés. Pour finir, nous expliquerons comment nous sommes parvenue à convertir la demande « des habitants de la maison » en un double dispositif de médiation. Nous vous proposerons un diagnostic élargi, aborderons une dynamique de co-conception possible, ancrée dans la réalité de chacun, dresserons l'inventaire des ateliers « alpha-numériques » qui ont émergé de nos

---

3 Nous revenons plus en détails sur ce type de structure dans la première partie.

4 Toute personne se rendant dans une Maison des Habitants pour bénéficier de prestations, de conseils ou participer à des animations, est qualifiée d'usager par la structure.

5 La Maison des Habitants est communément désignée par son abréviation MdH que nous adopterons désormais.

6 Nous revenons sur ce constat dans notre rapport « L'action sociolinguistique (ASL) à la Maison des Habitants (MdH) Anatole France » (Burget, 2020 : 6). Ces ateliers répondent à une perspective actionnelle sont également désignés par l'acronyme ASL, pour Ateliers SocioLinguistiques.

7 La Maison des Habitants est communément désignée par son abréviation MdH, procédé que nous adopterons désormais.

8 Nous expliquerons pourquoi ce terme convient à l'objectif fixé dans notre partie théorique.

expérimentations et de nos observations. Nous insisterons sur la posture, clef de voute de notre démarche et de notre dispositif, plaçant le faire avec, propre à la médiation, ainsi que l'écoute, au centre.

Nous en sommes encore au stade du défrichage dans un champ encore peu fréquenté. Beaucoup reste à faire dans ce domaine. Nous espérons que ce travail donnera le goût à nos lecteurs d'aller plus loin, qu'il suscitera une meilleure prise en compte des publics éloignés de l'écrit, et qu'il suscitera des prises de conscience pour aboutir à l'ajustement de dispositifs existants de médiation numérique.

## **Partie 1**

-

### **Genèse du questionnaire**

## **A. Le terrain**

### ***1. La Maison des Habitants Anatole France de Grenoble***

C'est au Sud-Ouest de Grenoble, à la croisée du quartier des Eaux-Claires et de celui du quartier prioritaire Mistral, en bordure du périphérique de Grenoble, que se situe la Maison des Habitants Anatole France. On compte, au total, onze Maisons des Habitants, ou MdH, à Grenoble. Réparties sur cinq secteurs administratifs, les MdH, ont pour double vocation de faciliter la vie quotidienne des Habitants du quartier et leur implication dans la vie quotidienne. C'est en 2016 que la Ville de Grenoble décida de sortir les centres sociaux du giron du Centre Communal de l'Action Sociale (CCAS) et de les rattacher à la Direction des Affaires Territoriales (DAT) en les rebaptisant « Maison des Habitants » pour marquer un changement de paradigme important et une nouvelle volonté politique. L'habitant du quartier continue certes de faire usage des services de mairie proposés (inscription à l'école, établissement d'une carte d'identité, location de salles...), mais du statut d'usager, il passe au statut d'acteur de la politique locale, invité à façonner son environnement immédiat en proposant des réaménagements extérieurs, en créant des associations, en proposant des projets, des initiatives citoyennes, en mettant sur pied des animations. Les porteurs de projet à l'échelle du secteur peuvent s'adresser aux agents de développement locaux (ADL) de la MdH qui les conseillent ou, le cas échéant, les réorientent vers d'autres structures à même de mieux les aider. On peut distinguer plusieurs pôles d'activités au sein de la MdH Anatole France : le pôle santé, le pôle développement local, et le pôle famille. La Caisse des Allocations Familiales (CAF) finance à hauteur de 60% les activités de la MdH. Quant au solde, il est pris en charge par la Direction des Affaires Territoriales de la Ville. Vie quotidienne, vie de quartier sont les deux dimensions dominantes. C'est un lieu d'écoute et de veille sociale où les habitants peuvent, par exemple, venir chercher de l'aide auprès de médiateurs pour accompagner la scolarité de leurs enfants, gérer des conflits interculturels, ou parler de violences conjugales. C'est un endroit où l'on peut être assisté dans ses démarches administratives d'accès aux droits. Ce sont des permanences médicales, juridiques concernant le droits des étrangers. C'est un lieu d'échange et de rencontre pour rompre l'isolement des personnes seules et des anciens, ouvert à toute personne désireuse de s'inscrire à des sorties en plein air, des sorties culturelles, des ateliers de couture, de cuisine, de français. C'est une noble tentative, celle de recréer la place du village.

Nous y avons fait la rencontre d'un grand nombre de chibanis<sup>9</sup>, installés depuis longtemps dans les lieux, mais aussi des personnes d'origine étrangère, arrivées seules ou avec leurs familles depuis peu, dépourvues de titre de séjour, parfois sans domicile, vivant à l'hôtel ou dans une voiture, dans des conditions de grande précarité.

## **B. Constat : un double éloignement**

La MdH fut également un magnifique terrain d'expérimentation alors que nous nous formions, en 2019, à la didactique en alphabétisation et illettrisme à l'Université Lumière Lyon 2. De cette période sont nés des constats et des interrogations qui ont déclenché la volonté d'agir de la MdH Anatole France et notre envie de participer à cette aventure numérique. Ces constats ont guidé notre démarche, généré certaines questions. C'est pourquoi, il nous semble essentiel de les passer en revue.

### ***1. L'exclusion numérique dans le secteur de la MdH, une réalité »***

Pourquoi, me direz-vous, la Maison des Habitants s'est-elle penchée sur ce problème ? En France, en raison de la dématérialisation effrénée des services publics, la quasi-totalité des démarches administratives doit se faire en ligne. Les alternatives papiers se font rares, les correspondants téléphoniques en charge de vous répondre sont de plus en plus difficiles à joindre. Leur ont été substitués des robots programmés pour vous répondre, des instructions en ligne. Sans ordinateur ou téléphone connecté, il devient difficile d'accéder à diverses prestations sociales (chômage, logement... ). Beaucoup d'habitants du quartier, désemparés, démunis, sans connexion, sans équipement, ou avec équipement mais ne sachant s'en servir, se réfugient dans les structures où une personne, en chair et en os, écoute enfin leur demande.

S'ajoutent à ce processus inéluctable, les effets de la pandémie mondiale due au coronavirus, et les trois épisodes de confinement consécutifs. En l'espace d'un an, ils ont radicalement changé nos habitudes et renforcé le recours aux outils numériques. Par leur truchement, nous avons pu éviter le contact physique, continuer à travailler, consommer, communiquer à distance, depuis chez nous. Or, ce nous n'est pas inclusif et ne qualifie qu'une partie de la population, excluant nombre d'habitants du secteur de la MdH Anatole France qui affluent à l'accueil et sont en recherche d'équipement, n'ont pas de connexion, ne savent pas faire avec ce smartphone qu'ils ont entre les mains, ou ne peuvent pas profiter du poste en libre accès, faute de savoir s'en servir. Mais quelle réponse apporter lorsque les agents ne sont

---

<sup>9</sup> Les chibanis sont des habitants d'origine maghrébine arrivés de longue date sur le sol français.

pas formés à l'accompagnement numérique, lorsque cette mission ne constitue pas leur cœur de métier ? Les compétences numériques, rappelons-le, tout comme le savoir lire-écrire, n'ont rien d'inné. Les agents d'accueil, les médiateurs et les agents de développement local avaient, avant la pandémie déjà, dénoncé cet inconfort extrême de part et d'autre, et cette marginalisation d'une partie de la population locale qui venait les consulter en dernier recours. A l'échelle nationale, le Défenseur des Droits sociaux avait également attiré l'attention sur

« les problèmes liés aux transferts de charges sur les acteurs publics ou associatifs qui accompagnent des personnes dans le cadre de leurs missions » (Défenseur des droits, 2019 : 47).

Face à ce « *transfert de charges* », la MdH décida de réfléchir à une stratégie d'accompagnement numérique à plus long terme.

## **2. Des usagers éloignés de l'écrit, une autre réalité<sup>10</sup>**

La MdH propose des ateliers hebdomadaires de français, encore appelés ateliers sociolinguistiques, pour en souligner la forte dimension sociale à visée intégrative. Y est ciblée, en premier lieu, l'insertion culturelle, citoyenne et socioprofessionnelle des participants. La focalisation de l'attention est triple (Burget, Zhao, Zhou : 2020 : 2)<sup>11</sup>. On y parle la langue, on y parle de la langue, comme dans un cours de langue traditionnel (Bange, 1992 : 3), et on y apprivoise l'espace social, en entrant, par exemple, par les documents authentiques des dispositifs administratifs existants. On y met l'accent sur la capacité à interagir dans la vie quotidienne. Les intervenants pédagogiques en ASL ont pu constater que certains habitants ont été scolarisés dans leur pays dans un autre système d'écriture, d'autres insuffisamment, voire aucunement, ce qui a amené la MdH Anatole France à élargir l'action sociolinguistique et à proposer des ateliers d'alphabétisation (écriture et lecture en français pour débutants) pour palier les difficultés d'une partie de la population locale. Nous avons ponctuellement recouru à des ordinateurs dans le cadre de ces animations. C'est en voyant les participants à l'œuvre que nous fûmes en mesure de constater leur éloignement du numérique et prendre acte de leur volonté de s'en rapprocher.

---

<sup>10</sup> Nous adoptons un parti pris, celui de renoncer délibérément à une terminologie semée de particules privatives, trop stigmatisante et réductrice, à notre sens, en témoignent les notions *d'illectronisme*, *d'illetterisme*, *d'an-alphabétisme*, qui mettent exclusivement l'accent sur ce que l'on ne sait pas, et non sur ce que l'on sait. Nous développerons dans la deuxième partie la notion de littéracie que nous privilégierons.

<sup>11</sup> Nous faisons ici référence à un dossier « *Analyse d'un corpus sous l'angle de l'agir professoral* », réalisé sur la base d'un entretien d'inscription aux ASL à la MdH en 2020. Dans le cadre du Master 2, il fit l'objet d'une transcription et d'une analyse collective avec mes collègues chinoises Qian Zhao et Yihuan Zhou.

Nous avons l'intuition que ce double éloignement s'étendait à une bonne partie des usagers de la MdH formulant des demandes liées au numérique, ce qui se confirma au cours des mois qui suivirent.

## **C. Une démarche guidée par des questions multiples**

### ***1. Comment ajuster au mieux les actions menées par la MdH aux besoins des habitants du secteur ?***

Au sein de la MdH, il nous est arrivé d'entendre la déception de jeunes médiateurs-famille, ou d'agents de développement local, dont les animations n'avaient pas rencontré le succès escompté auprès des habitants, et ce, malgré l'énergie déployée. Certes, les participants connaissaient, pour certains, des conditions de vie ne garantissant pas une régularité dans la fréquentation (opportunité d'un travail au noir, pas de papiers, état de santé ...), mais nous avons le sentiment, peut-être infondé, que cela n'expliquait pas tout, et que nous devons apprendre à mieux aller chercher leur motivation. Ces insuccès ont conduit la MdH à se centrer sur les besoins, à éviter de les présupposer.

Une autre analyse venait renforcer cette intuition. Il en est ressorti que lors des premiers entretiens d'accueil en ASL, en amont de la formation, l'écoute et la prise en compte des énoncés des participants pouvait être optimisée (Burget, 2020). Des points importants touchant aux savoirs, aux savoirs-faire, aux stratégies d'apprentissage, aux compétences littéraciques étaient abordés mais insuffisamment pris en compte dans l'élaboration des cours. Ce constat nous fit comprendre que la récolte des besoins des usagers devait être au coeur du dispositif de médiation numérique.

### ***2. Rapprocher du numérique peut-il rapprocher de l'écrit ?***

Comme nous en faisons état dans l'introduction, répondre à cette question était au coeur de nos préoccupations depuis notre rencontre avec « Mamy SnapChat ». En utilisant son smartphone, cette femme lisait et écrivait d'une certaine manière, sans s'en rendre compte. Mue par le désir de rester en lien avec sa famille, elle mobilisait et développait sans le savoir, des stratégies et des compétences induisant des processus de lecture et d'écriture. Si tel était le cas, pouvions-nous rebondir sur ce constat et imaginer une passerelle entre « *alphabétisation numérique* » (Brotcorne & Valenduc, 2009 : 56) et alphabétisation classique ? Pourrions-nous, de notre mission, faire émerger un dispositif qui miserait sur un double apprentissage, l'un affiché, axé sur l'acculturation au numérique, l'autre tu, autour de la maîtrise de l'écrit, le premier devenant le prétexte du deuxième ?

### ***3. Les démarches administratives en ligne peuvent-elles être une entrée pertinente dans le numérique?***

La MdH Anatole France avait mis sur pied des « permanences connectées » hebdomadaires. Pouvaient s’y inscrire et bénéficier simultanément de l’accompagnement de l’écrivaine publique et de celui du référent informatique, toute personne désireuse de faire ses démarches administratives en ligne (déclaration d’impôts, impression d’un formulaire de la CAF, ouverture d’un compte sur le site de l’assurance maladie AMELI ...). Ces permanences se sont avérées difficiles à mener à bien des titres.

Le référent informatique ne se sentait pas assez à l’aise avec les démarches administratives elles-mêmes et craignait de faire une erreur qui pourrait avoir une conséquence fâcheuse pour l’usager. Les participants, quant à eux, hésitaient à partager des données sensibles (situation financière, problèmes de santé, situation familiale ...) au sein d’un groupe. En ce qui concerne l’écrivaine publique, elle déclarait<sup>12</sup> ne pas toujours posséder toutes les compétences informatiques requises.

Nous tenterons donc de cerner les pré-requis littéraciques et numériques induits par une démarche administrative en ligne<sup>13</sup> pour juger de la pertinence de son apprentissage par un public faiblement littéracé.

### ***4. Accessoirement, l’action numérique peut-elle permettre de décroïsonner les publics ?***

Les porteurs de projet d’un côté, les personnes en demande d’aide sociale de l’autre, l’ancien faubourg des Eaux-Claires d’un côté, celui de la cité Mistral de l’autre, les ateliers sociolinguistiques pour les allophones, les animations pour les femmes, les mercredis pour les familles, les sorties pour une population plus âgée. Si toutes ces animations ont toutes leur raison d’être, ne peut-on pas, aussi, imaginer des activités fédératrices? Dans la mesure où le numérique a trait à tous les domaines de la vie et touche tous les individus, des ateliers dédiés au développement de cette compétence transversale pourraient-ils permettre ce décroïsonnement au sein de la MdH et rapprocher des habitants qui n’ont pas l’occasion d’apprendre à se connaître? Cette interrogation nous conduisit à imaginer un format d’accompagnement qui permettrait d’accueillir des habitants du quartier dont le seul point commun serait une difficulté face au numérique.

---

<sup>12</sup> Comme nous le verrons dans la partie méthodologique, l’entretien mené avec l’écrivaine publique ne put être enregistré, ni transcrit, faute d’accord.

<sup>13</sup> Se référer à la partie consacrée à « l’analyse de l’existant ».

## **5. *Peut-on former aux bases du numérique en privilégiant un numérique éthique?***

La question de la protection de la vie privée de l'apprenant avait été effleurée au cours de nos études à L'Université Lumière Lyon 2<sup>14</sup> et dans le cadre de nos tentatives numériques lors de notre dernière activité professionnelle<sup>15</sup>. La lecture simultanée de l'ouvrage d'auto-défense numérique *Déclic* (Guedj et Jacques, 2020) nous a incitée à revoir intégralement nos pratiques numériques personnelles et notre manière de « consommer Internet » dans le but de reprendre le contrôle de nos données. Serait-il possible et pertinent de mettre en pratique ces recommandations sur notre terrain d'expérimentation de formation au numérique? Cette exigence risquerait-elle de complexifier l'accès au numérique ? Quelle est la position adoptée par la Ville de Grenoble en la matière ?

### **D. La mission issue du terrain**

Ces constats et ces questions restées ouvertes furent à l'origine de la mission qui nous fut confiée et pourrait être synthétisée comme suit : proposer une aide numérique pertinente, au plus près des besoins et des attentes de son public, en complémentarité des services de médiation numérique offerts par les acteurs associatifs locaux dans le champ du numérique, et visant une montée en compétences durable, ou encore l'autonomie numérique des bénéficiaires.

Quant à la démarche que nous allions proposer, il était d'emblée clair qu'elle serait inclusive et participative, qu'il faudrait trouver un moyen de faire avec, sans présupposé, sans grande connaissance à ce stade de ce que nous allions découvrir: la médiation numérique. Il faudrait également voir s'il serait possible de convertir la demande de la MdH en un dispositif qui permettrait de favoriser un double apprentissage, celui du numérique et de l'écrit.

Mais avant de passer à l'action, nous avons voulu la resituer en revenant sur le territoire conceptuel, celui des mots et des notions qu'ils véhiculent, prendre de la distance et nous nourrir des réflexions de ceux qui se sont aventurés sur un terrain similaire. Dans le temps qui nous fut imparti, cet exercice eut ses limites et aurait le mérite d'être prolongé au-delà de ce propos.

---

<sup>14</sup> Il s'agit du diplôme d'université, Didactique Illettrisme et Alphabétisation (DUDILA) de Université Lumière Lyon 2 (ULL2). Le numérique n'était pas au coeur de la formation mais nous avons été sensibilisée à cette problématique.

<sup>15</sup> Il est ici fait référence aux ateliers sociolinguistiques que nous avons animés à la MdH pendant un an et au cours desquels nous avons tenté, à quelques reprises, de faire prendre en main des ordinateurs par les participants.

## **Partie 2**

-

### **Le sens derrière les mots (cadre théorique)**

Revenons donc sur le sens qui se cache derrière les mots et les notions qu'ils véhiculent. Numérique, médiation, écrit, sont des termes polysémiques, largement utilisés dans des contextes différents. Nous mettre d'accord sur le sens que nous leur donnons dans ce propos, c'est éviter toute erreur interprétative, tout malentendu, favoriser la compréhension dans l'échange. Cet effort d'explicitation a été aussi pour nous l'occasion d'apprendre des experts qui se sont penchés sur le sujet. Certes, ce travail de documentation ne prétend pas constituer un état de l'art exhaustif mais est une tentative modeste de repères pour les partager avec vous, lecteurs. La notion de numérique et ses associations multiples avec d'autres telles que précarité, inclusion, exclusion, fracture, accompagnement, médiation, compétence, littéracie<sup>16</sup>, seront abordées. Nous montrerons que mettre l'accent sur la maîtrise des outils numériques ne doit pas nous faire oublier les pré-requis littéraciques, en particulier celui de la maîtrise du lire-écrire.

## A. Le Numérique

### 1. *Initialement, un code*

La lecture du livre d'Alessandra Baricco, «*The Game*», fut très éclairante. Revenant aux origines, il resitue le terme numérique en le ramenant à sa genèse, un code et des combinaison de deux chiffres :

« Dans le contexte qui nous intéresse, le terme est utilisé pour désigner un système assez remarquable permettant de **traduire n'importe quelle information en nombre. De façon plus détaillée, il s'agit de nombres formés d'une séquence de deux chiffres**, 0 et 1. On pourrait aussi utiliser le 7 et le 8, mais ce qui compte, c'est que ce soit deux chiffres, seulement deux, qui correspondent plus ou moins à *on* et *off*, à *oui* et *non*» (Baricco, 2019 : 42)

Avant de lire ces lignes, nous n'avions pas pris conscience du fait que les combinaisons de deux chiffres dont parle Baricco forment la base d'un code écrit, lui-aussi, qui est celui des systèmes d'exploitation de nos ordinateurs, de nos tablettes, de nos smartphones, de tout objet et ou réseau interconnecté.

---

<sup>16</sup> Pour rappeler l'anglicisme qui est à l'origine de ce mot aux orthographes multiples, nous choisirons cette orthographe.

## 2. *Puis un système connecté*

A la question « Qu'entendez-vous par le numérique ? », le responsable de la sécurité des systèmes d'information de la Ville de Grenoble que nous avons rencontré dans le cadre de notre mission<sup>17</sup>, répond spontanément:

« Les ordinateurs, les smartphones, la smart city, les objets connectés. En gros, tout ce qui a une adresse IP, une adresse Internet. C'est très très large. De mon point de vue, cela ne peut pas se résumer à des ordinateurs. Ce sont tous les capteurs que l'on peut mettre en place dans la ville, l'équipement interconnecté. Tous ces éléments-là font partie du **système numérique**. » (Annexe, corpus « cybersécurité », 2020 : lignes 88-91)

Cet expert introduit une notion implicite et fondamentale de nos jours lorsqu'on parle de numérique, celle de la connexion au réseau Internet qui relie tous les objets connectés entre eux, et se joue des frontières pourvu que la technologie soit au rendez-vous. En une vitesse record, ordinateurs, tablettes, smartphones connectés échangent des données en les codant en une séquence de 0 à 1 à un bout de la terre pour les décoder en données compréhensibles par l'utilisateur à l'autre bout. Cet invisible « *morceau de monde numérique* » (Baricco, 2019 : 43) circule de part et d'autre de la planète et arrive à destination presque simultanément après avoir été envoyé.

## 3. *Des technologies d'information, de communication et de services via des objets connectés*

Mais c'est avant tout d'une technologie dont il s'agit. Lorsqu'il est question de définir les compétences numériques, le terme de numérique est quasi systématiquement substitué par celui de « *technologies de l'information et de communication (TIC)* », par exemple par Brotcorne et Valenduc (Brotcorne & Valenduc, 2009 : 46). Nous proposons une définition élargie : « *des technologies d'information, de communication et de services via des objets connectés* ». La notion de services en ligne renvoie à l'accès à des prestations sociales dans des domaines aussi vitaux que celui du logement, de la santé, de la famille, de l'emploi, de la communication avec les proches. Les TIC sont en constante évolution et nécessitent un ajustement permanent de nos pratiques, de nos connaissances et un renouvellement constant de nos équipements.

---

<sup>17</sup> Nous reviendrons sur cet entretien dans la méthodologie, partie 3

#### **4. Enfin, un monde**

Le voyage fulgurant des données à travers les réseaux qui recouvrent désormais une grande partie de notre planète permet à ceux qui bénéficient d'une connexion, de l'équipement et du savoir-faire, d'échanger documents, messages multimédias, mails, vidéos, photos, musiques et d'interagir. Se voir et se parler, travailler, étudier à distance, à plusieurs, qu'importe d'où, est devenu possible. Les frontières sont, elles aussi, devenues invisibles. Les ressources de Web sont inépuisables et l'on y trouve tout, livres, marchandises, actualités, forums de discussions, sites de rencontre ... Le numérique connecté est devenu un territoire, un espace de communication multimodal (audio, écrit, vidéo), d'échanges commerciaux, de rencontres, de travail, de consommation, de culture, d'accès aux services publics, en somme le sésame vers un monde parallèle qui s'est immiscé dans nos vies, notre quotidien.

Mais ces technologies sont-elles à la portée de tous ?

### **B. Exclusion, fracture, inégalité**

#### **1. Des inégalités d'origines différentes**

En France, et notre cas est loin de faire exception, l'accès au numérique est encore très inégal, comme s'en inquiétait Julien Brygo dans le bi-hebdomadaire français, « Le Monde Diplomatique » :

« C'est pourtant un fait établi et reconnu par les autorités : les **déconnectés** sont très nombreux en France. En 2019, plus d'un Français majeur sur cinq rencontrait des difficultés avec Internet : c'est l'« **illectronisme** », terme barbare qui désigne l'**illettrisme numérique**. » (Brygo, 2020)

Les termes pour qualifier cette inégalité sont nombreux, allant de l'exclusion, en passant par la fracture ou encore l'illectronisme selon qu'ils mettent en relief les effets discriminatoires liés à un nonaccès ou une compétence défaillante. Notre propos n'est pas d'entrer dans une polémique, ni de nous prononcer sur la justesse de ces termes, mais plutôt de nuancer les différents types d'inégalité face au numérique selon leur origine : l'accès au réseau Internet, l'accès à l'équipement ou l'accès à la formation aux outils numériques. Certains individus cumulent deux, voire toutes ces difficultés. Sceptique face à la notion de fracture numérique, le Lab OuiShare s'attache à effectuer des distinctions en observant les compétences et les usages réels :

« Or, on l'a vu, cette notion est réductrice des pratiques, des difficultés, des opportunités et donc des réponses à apporter, qu'elles soient publiques ou pas. » (Lab Ouishare x Chronos, 2018 :7)

Effectivement, on peut être à l'aise sur Messenger ou Facebook et démuné face à une démarche en ligne d'accès aux droits. La mise en garde de Majaji & Besse stipulant qu'il n'y a pas de « *compétence zéro* » dans le domaine de l'écrit s'applique également au numérique. Effectivement, presque chacun de nous utilise ces outils, ne serait-ce que pour envoyer un texto. Ce savoir-faire est, en soi, une compétence incontestable. Nd peut, par conséquent, pas être porté à la catégorie des exclus du numérique un individu capable d'envoyer un SMS.

## **2. *Inégalité numérique – inégalité sociale***

Être privé de connexion, d'équipement ou de savoir-faire pour utiliser les outils numériques peut avoir de lourdes conséquences. L'accès aux droits, et dans certains cas, à la communication, peut être non seulement facilité, mais plus encore, conditionné par l'accès au canal numérique. Les conséquences de cette non maîtrise touchent les sphères sociale, familiale, éducative, professionnelle, citoyenne et culturelle. Les messageries instantanées (WhatsApp, Messenger, Signal...), les réseaux sociaux (Facebook, SnapChat, LinkedIn, Instagram...), les plateformes d'accès aux services publics (AMELI, Impôts.fr, CAF, CARSAT...), aux services commerciaux (SNCF, Amazon, billetteries de musées...), les forums de discussions citoyens, les plateformes d'enseignement et de conférences à distance, absolument tout est accessible par le canal numérique. Tout présuppose une connexion à Internet, un équipement connecté et un savoir-faire avec l'outil, qu'il s'agisse d'un smartphone, d'un ordinateur ou d'une tablette.

La dématérialisation intégrale des démarches en ligne visée pour fin 2022 par le gouvernement français accentue l'inquiétude de la population. « *40 % des Français sont inquiets de réaliser leurs démarches en lignes* » (Mission Société Numérique, 2018 : 6). Il en va en effet de l'accès aux soins en santé, à leur aide au logement (APL), à leurs allocations familiales, à leur indemnisation-chômage ou à leur allocation de retraite. Tout est en jeu et enjeu. Si la simplification est le mot-prétexte de l'omniprésence numérique, l'organisme français veillant au respect des droits et des libertés ancrés dans la Constitution française, le Défenseur des droits sociaux lance l'alerte dans son rapport « *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics* » publié en 2019 et évoque « *un risque de recul de l'accès aux droits et d'exclusion pour nombre d'entre eux [usagers]* » (Défenseur des droits, 2019 : 10). Inégalité numérique est ici synonyme d'inégalité sociale. Certes, des dispositifs d'accompagnement au numérique en vue d'effectuer ces démarches en ligne ont vu et voient

encore le jour, mais avec un certain retard, après « coup ». Le Défenseur des droits dénonce ce manque d'anticipation, critique pour une partie de la population :

« En premier lieu, il faut souligner que le manque d'anticipation du besoin d'accompagnement a pour conséquence la mise en œuvre et le déploiement d'un dispositif spécifique dans des conditions d'urgence, en réponse à une situation de crise, plutôt que d'un dispositif pensé en amont, avec les acteurs, prêt le jour de la mise en œuvre de la dématérialisation. » (Défenseur des droits, 2019 : 40)

## **C. Deux compétences de base : l'écrit et le numérique**

### ***1. Les compétences de bases du SCCP***

Ne pas maîtriser suffisamment une langue à l'écrit dans nos sociétés peut avoir des effets discriminatoires similaires. De manière générale, ne pas posséder un savoir-faire attendu de la société dans laquelle nous vivons peut être vécu comme un handicap paralysant. A ce titre, il est intéressant de relever qu'en France, savoir « *communiquer en français* » et savoir « *utiliser les techniques usuelles de l'information et de la communication numériques* » figurent parmi les sept domaines compétences de base dans le Socle des Connaissances et Compétences Professionnelles (SCCP) fixé par décret en 2015 et regroupant :

« l'ensemble des connaissances et des compétences qu'il est utile pour une personne de maîtriser afin de favoriser son accès à la formation professionnelle et son insertion professionnelle » (Légifrance, 2015 : 172).

La maîtrise de la langue, à l'oral, comme à l'écrit, est évoquée en premier et constitue le préalable de toutes les autres compétences de base que nous rappelons sous forme de carte mentale.

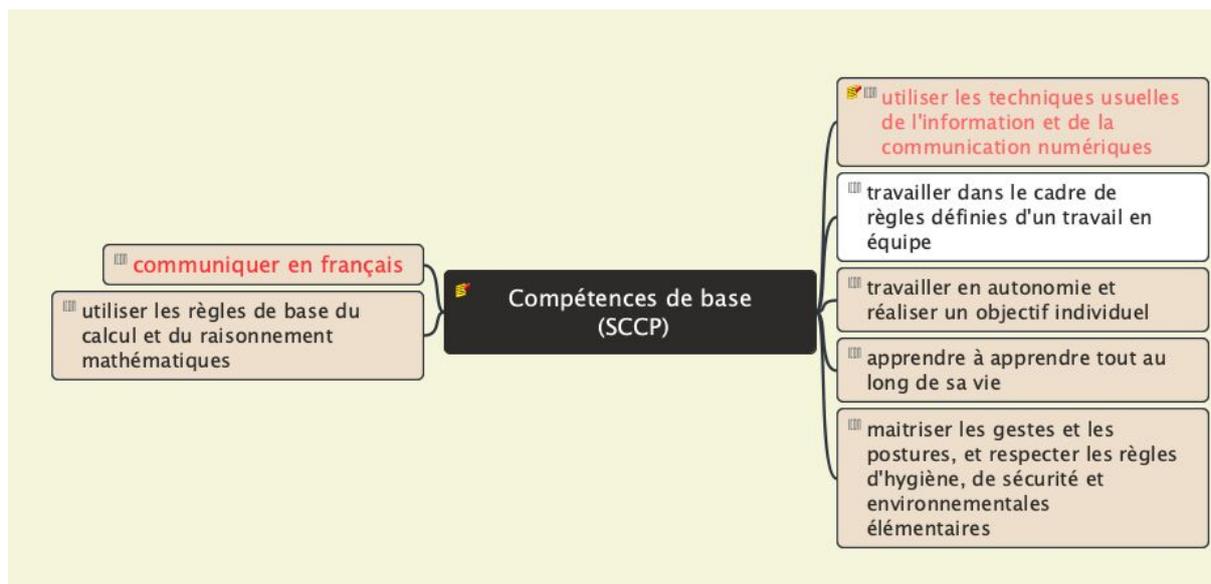


Figure 1: Socle des Connaissances et Compétences Professionnelles (SCCP)- carte mentale C. Burget

## 2. *Un implicite : la littéracie traditionnelle*

Comme l'ont également constaté Brotcorne & Valenduc, nous devons être attentifs à ne pas négliger de prendre en compte les compétences pré-requises à l'exercice de celles que l'on cherche à construire :

« Réduire les problèmes de formation à ceux de l'alphabétisation numérique, sans se poser la question **des conditions nécessaires à l'acquisition de ce savoir-faire technique**, c'est en effet oublier que si une partie de la population ne possède pas les compétences numériques, c'est qu'elle ne possède bien souvent pas simultanément les compétences de base pour son insertion active dans la société. » (Brotcorne & Valenduc, 2009 : 56)

Comment travailler en autonomie, apprendre à apprendre, respecter les règles de sécurité, comme le requiert le SCCP, lorsque l'écrit pose problème, et ce quel que soit le support utilisé : papier/crayon, clavier/écran (du smartphone, de l'ordinateur, de la tablette, de la borne publique à disposition) ? Il faudra bien être à même de déchiffrer ce code écrit, de lui donner un sens, de savoir répondre au SMS, de remplir le formulaire en ligne, de lire les consignes de mises à jour, de distinguer les fenêtres pop-up<sup>18</sup> publicitaires de celles donnant des informations d'ordre sécuritaire. Cet exercice de décodage/encodage réclame des compétences socles, celle du savoir lire-écrire.

Les raisons d'une méconnaissance partielle ou totale, par un public, du code écrit français, peuvent trouver plusieurs explications. Certains individus ne parviennent pas à lire et

<sup>18</sup> C'est le nom donné aux fenêtres qui s'affichent automatiquement à l'ouverture d'une page. Elles sont générées par les sites Internet.

à écrire le français parce qu'ils n'ont jamais appris. Parmi eux, on trouve des personnes n'ayant jamais été scolarisées. Tout système d'écriture est alors indéchiffrable. On parlera alors d'analphabétisme. On peut ne pas avoir appris parce que le français n'est pas notre langue maternelle. Ce sont les fameux « *FLE* » (français langue étrangère) en didactique des langues. On peut être dans les deux cas. Certaines personnes ont été scolarisées en langue française mais n'ont pu apprendre suffisamment pour parvenir à la maîtrise du lire-écrire. Les raisons peuvent être liées à un parcours scolaire ou de vie chaotique. Pour ces derniers, on parlera de personnes en situation d'illettrisme. Pour ce qui nous concerne, nous préférons, à l'écrit, relever l'aptitude, plutôt que de pointer la défaillance. Les termes d'*illettrisme* et *illectronisme* tels que définis par l'Agence (française) Nationale de Lutte contre l'illettrisme mettent l'accent sur un déficit de compétences en lecture, écriture, calcul (illettrisme) et numériques (illectronisme) ANLCI, 2020). Cette distinction, opérée par l'ANLCI, entre des publics très éloignés de l'écrit en fonction de leur langue de scolarisation était, à l'origine, une spécificité française. L'intention était de proposer des approches pédagogiques et une posture différentes à des publics ne rencontrant pas forcément les mêmes difficultés. Ré-apprendre à écrire dans sa langue après un parcours scolaire chaotique, ou apprendre un nouveau code écrit à l'âge adulte, peuvent effectivement nécessiter un encadrement différencié.

Le concept de littéracie<sup>19</sup> pointe l'aptitude large qui va au-delà de l'écrit. Selon Jaffré, c'est « *l'ensemble des activités humaines qui impliquent l'usage de l'écrit, en réception comme en production* » (Jaffré, 2004 : 30 ). Selon l'Organisation de Coopération et de Développement Economique (OCDE), la littéracie permet d'apprendre à apprendre<sup>20</sup>, d'être pleinement acteur de sa vie en atteignant les objectifs que l'on se fixe :

« 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. » (OCDE, 2000, x)

Le terme de littéracie ajoute une dimension fonctionnelle et fait désormais consensus dans la communauté internationale, et de plus en plus en France, en témoigne l'explication sous forme de capsule vidéo<sup>21</sup> qu'en livre le Centre de Ressources « Illettrisme » de l'Isère (IRIS, Manufacture andragogique, 2020). Le concept de littéracie insiste sur la multiplicité des usages que nous faisons de l'écrit selon l'intention qui en est à l'origine : rester en lien (carte

---

<sup>19</sup> Nous rappelons que nous avons choisi l'orthographe rappelant ses origines anglo-saxonnes (David, 2015 : 10)

<sup>20</sup> Cela nous ramène à un des 7 domaines de compétences du SCCP.

<sup>21</sup> Extrait de la capsule vidéo <https://www.cri38-iris.fr/video/Bokeh%20vid%C3%A9os%20mp4%20pour%20YouTube/Les%20litt%C3%A9r%C3%A9ties%20traditionnelles.mp4> de la Manufacture andragogique (IRIS, 2020)

postale), expliquer comment faire (mode d'emploi), parler de nos émotions (écrit personnel), donner des informations (formulaire). Il implique la capacité non seulement à produire et lire, mais également à comprendre et à utiliser ces écrits. Leur format est multiple et varie selon le type d'affichage (digital ou papier) et le support choisi (papier, smartphone, tablette, ordinateur) induisant divers modes de lecture. La littéracie englobe un ensemble d'aptitudes de nature différente, linguistiques (syntaxe, orthographe, grammaire), cognitives (logique garantissant une certaine cohérence), mathématiques (numératie, calcul) et graphiques (geste scriptural ou aisance au clavier). Définir la littéracie n'est donc pas un exercice aisé tant cette notion est large.

L'UNESCO va plus loin en la qualifiant de « droit fondamental » (UNESCO, 2015).

### **3. Une nouvelle donne, la littéracie numérique**

Quant à Ruel & Allaire, elles ouvrent plus encore le terrain de la littéracie :

« La littératie...] comprend la capacité d'une personne à comprendre et à utiliser le langage, les chiffres, les images et les technologies afin d'échanger, d'interagir avec les autres, de saisir son environnement, d'acquérir de nouvelles connaissances, de développer son plein potentiel et d'être un citoyen à part entière. » (Ruel & Allaire, 2018: 6)

Cette vision élargie de la littéracie rejoint celle de la littéracie numérique puisqu'elle fait référence à l'immersion de nouvelles technologies dans nos pratiques communicationnelles. Les TIC ont incontestablement révolutionné notre manière de communiquer et de vivre notre quotidien. Au-delà de la langue, il nous faut savoir utiliser les nouvelles technologies numériques qui véhiculent notre voix, nos images, nos écrits dans tous leurs états, papier, numériques, multimédias où tout intervient simultanément : le visuel, le sonore, l'écrit. « *Débarassée des chaînes de la linéarité* » (Baricco, 2019 : 146), la lecture sur support numérique nous projette dans un univers dans lequel nous devons nous construire de nouveaux repères visuels. Nous ne tournons plus de pages, nous les balayons, nous nous promenons simultanément à travers plusieurs textes, documents, livres en manipulant des souris et des « touchpads », en activant des liens hypertextes qui nous propulsent d'un contenu numérique à l'autre. Nous finissons par ne plus savoir où nous étions au moment de commencer. Notre lecture est fragmentée, horizontale, verticale, vertigineuse. La littéracie traditionnelle ne nous suffit plus dans cet univers-là. Nous devons savoir jouer du clavier à touches ou tactile, copier-coller, mettre en forme, envoyer, partager nos productions numériques. Tout est lecture d'icônes, de pictogrammes, de fenêtres qui s'ouvrent sans crier

gare, dans une langue qui n'est parfois pas la nôtre, l'anglais, ou un jargon que nous ne maîtrisons pas toujours. Cet « *ensemble de capacités utilisées pour chercher, comprendre, utiliser l'information issue de sources variées lorsqu'elles est présentée sur des appareils numériques, et créer du contenu sous de multiples formats* » (IRIS, 2020) est induite dans la notion de littéracie numérique dont l'une des caractéristiques est le caractère multimodal. Les frontières écrit / oral s'estompent. Le constat de cette perméabilité est également fait dans le volume complémentaire du CECRL, abordant la notion d'interaction en ligne :

La séparation stricte entre l'écrit et l'oral ne s'applique pas aux transactions en ligne, où la multi modalité devient de plus en plus un trait clé et une ressource, et les descripteurs supposent donc l'utilisation de différents médias et outils en ligne en fonction du contexte. (Conseil de l'Europe, 2018 : 101)

Ces mondes s'enchevêtrent en passant de l'un à l'autre. Le message écrit se mêle au message audio, à la vidéo, à l'image, l'un venant parfois au secours de l'autre. Tout est simple et complexe à la fois (Gerbault, 2012 : 12). La vidéo YouTube remplace la recette de cuisine traditionnelle. Le Web regorge de tutoriels vidéos de toute sorte.

Le caractère dynamique du numérique, en perpétuelle évolution, fait de lui un environnement exigeant, nécessitant un ajustement permanent des utilisateurs aux nouvelles fonctionnalités, toujours plus performantes, toujours plus ludiques, apparemment toujours plus simples. Pour ceux qui n'ont pas eu l'habitude d'apprendre à apprendre et de se former eux-mêmes, ce mécanisme cognitif de réappropriation constante de l'outil peut poser problème. Le rapprochement est instable et la menace d'un nouvel éloignement se profile de nouveau, ce que Brotcorne et Valenduc entendent par « *fracture numérique dynamique* » (Brotcorne & Valenduc, 2009 : 55). « *Le développement de l'architecture cognitive* » des individus (David, 2015 : 11) est ici en question.

S'approprier le numérique, c'est entrer dans la, voire même « en », littéracie numérique, comme on entrerait dans un cercle réservé à des initiés qui possèdent

« une combinaison de compétences, qui sont à la fois conditions et moyens des pratiques de communication, et plus globalement d'engagement et de réalisation d'activités sociales, professionnelles et/ou d'apprentissage. »(Bros, 2015 : 76)

Mais alors, comment réintégrer cette partie fragilisée ou marginalisée de la société, et réparer cette fracture entre les « ignorants » et les « instruits » (Bros, 2015 : 78)? Comment ouvrir la porte de ces nouveaux salons numériques où l'on échange, on travaille, on consomme et dont le savoir lire-écrire reste un prérequis incontournable ?

## D. L'inclusion numérique

### 1. L'inclusion numérique ou e-inclusion

C'est le défi que nombre d'acteurs institutionnels, d'organismes de formation, de collectivités territoriales, de structures de proximité comme la MdH Anatole France et d'associations tentent de relever. Le Conseil National du Numérique définit l'inclusion numérique en ces termes : « *l'inclusion sociale dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel* » (CNNum, 2013 : 15). Cette vision nous a paru particulièrement pertinente dans la mesure où elle illustre très clairement notre prise de position en matière d'accompagnement numérique. Il ne s'agit pas de former aux outils, mais d'inclure des citoyens dans une société où le numérique est omniprésent. L'inclusion numérique est qualifiée d'inclusion sociale, redonnant aux exclus les pleins pouvoirs de citoyens. En cela, l'inclusion numérique tente de rejoindre la notion d'« *empowerment* »

[...] qui réfère à « *la possibilité pour les personnes ou les communautés de mieux contrôler leur vie* » (Rappaport, 1987), ou de façon plus spécifique, à un processus caractérisé par l'exercice d'une plus grande maîtrise sur l'atteinte d'objectifs importants pour une personne, une organisation ou une communauté » (Vallerie & le Bossé, 2006).

Le processus d'accompagnement dépassera le numérique pour s'intéresser à l'acquisition de toutes les capacités qui pourront permettre aux individus d'avoir un pouvoir d'agir à l'ère du numérique qu'est la nôtre aujourd'hui. Parmi ces compétences, la compétence socle du lire-écrire devra être renforcée puisqu'elle fait partie intégrante de la littéracie traditionnelle et numérique. Entrer en littéracie numérique, c'est aussi apprendre à lire et à écrire sur les supports que nous utilisons quotidiennement.

En effet, inclure socialement, c'est inclure une personne dans la société globalement. Se limiter à l'accès ou l'usage du numérique n'est plus l'inclure totalement. Nous avons « *fait un tour* » sur la première page Web de l'histoire <http://info.cern.ch/hypertext/WWW/TheProject.html>, comme nous le conseillait Baricco (Baricco, 2019:147) et ce que nous découvrîmes fut édifiant :

## World Wide Web

The WorldWideWeb (W3) is a wide-area [hypermedia](#) information retrieval initiative aiming to give universal access to a large universe of documents.

Figure 2: Première page Web par le Prof Berners-Lee  
Source : <http://info.cern.ch/hypertext/WWW/TheProject.html>

Ainsi donc, l'inventeur du Web, Berners-Lee poursuivait-il l'objectif de donner « *un accès universel à un vaste univers de documents* »<sup>22</sup>. Comment mieux parler d'inclusion ?

Mais comment, concrètement parvenir à agrandir le cercle, à accorder ce droit à tous, fournir les compétences pour vivre à l'ère numérique et remédier au triste constat de Baricco ?

« Ajoutez à cela le fait que la plupart des institutions, à commencer par l'école, ne préparent pas au Game<sup>23</sup>, ne fournissent pas les compétences nécessaires pour vivre dans le Game et n'aident pas les moins aptes à le faire. [...] un large fossé s'ouvre de nouveau entre les élites et les autres, entre les riches et les pauvres, entre les inclus et les exclus. » (Baricco, 2019)

## 2. La médiation numérique

Puisqu'il s'agit de mettre en capacité dans la durée, nous nous sommes penchée sur un type d'accompagnement désigné par le terme composé de médiation numérique. Si l'on se réfère au Plan national pour la formation des médiateurs et des aidants numériques de mars 2021, la médiation numérique vise la mise en capacité dans la durée :

**« Le coeur de métiers des médiateurs numériques est d'accompagner les publics vers l'autonomie dans la compréhension et les usages des technologies, services et médias numériques »** (ANCT, Agence Nationale Française pour la Cohésion des Territoires, 2021: 8).

Cet accompagnement vise l'autonomie, ce qui n'est pas l'objectif d'autres types d'accompagnement au numérique. Sur le terrain, une distinction claire est proposée par EmmaüsConnect, actif dans le champ numérique depuis 2013, entre

- le *faire à la place de*, ou *assistance*, pour les *exclus du numérique* par les *aidants numériques*,
- le *faire avec*, ou *médiation*, pour les *éloignés du numérique* par les *médiateurs numériques*, ou encore
- le *faire-faire*, ou le *coup de pouce* réassurant, pour les *proches du numérique*.

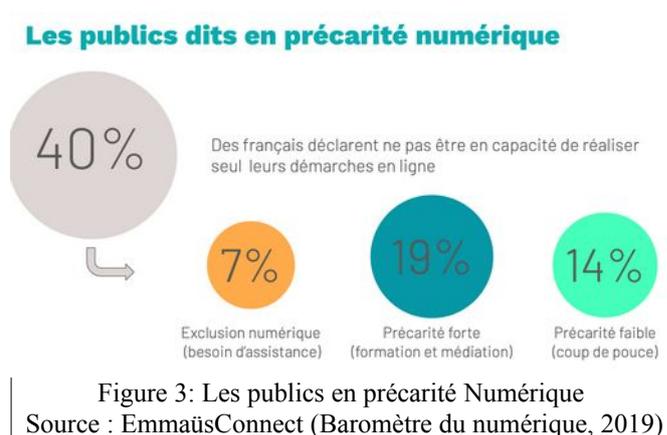
Cette hiérarchisation (en italique) des accompagnements numériques, des publics qui leur sont associés et des accompagnants est communément reprise dans les structures de

<sup>22</sup> Traduction libre de « *initiative aiming to give universal access to a large universe of documents* ».

<sup>23</sup> En utilisant le terme anglais « game », Baricco fait ici allusion à la naissance du numérique et à ses jeunes créateurs, passionnés de jeux vidéos.

proximité et par les acteurs institutionnels : Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, Mission Société Numérique, Conseil National du Numérique. La médiation se place donc du côté du faire avec, ce qui aura toute son importance dans l'élaboration du dispositif que nous ciblons.

Du côté des chiffres, ces publics se répartissent de la manière suivante, toujours selon EmmaüsConnect



Cette catégorisation des publics en difficulté « assigne au terme d'« exclus du numérique » une frange bien précise, à savoir ceux et celles qui, pour des raisons diverses liées à une situation ou un handicap particuliers, ne sont pas à même de faire, ni d'apprendre à faire. Ceux-ci sont assistés par des travailleurs sociaux (assistantes sociales, écrivaines publiques) et devraient l'être, à l'avenir, par des professionnels, nommés aujourd'hui « aidants numériques » (ANCT, 2021 : 6).

Comme le souligne le Plan National de Formation des Médiateurs numériques et des Aidants numériques de l'Agence Nationale de Cohésion des Territoires, le métier de médiateur numérique et les formations qui permettent d'y accéder sont encore nouvelles (ANCT, 2021: 8).

### 3. *Qu'entendons-nous ici par médiation ?*

Nous nous trouvons dans le cadre d'une médiation de « différences et non de différends » (Guillaume-Hoffnung, 2015 : 67-88) puisqu'il s'agira, pour nous, d'agir hors conflits interpersonnels et « *de servir d'intermédiaire* » (Le Grand Robert, 2021), ou encore, « *d'agir comme intermédiaire entre des interlocuteurs incapables de se comprendre directement, en principe des locuteurs de langues différentes (mais pas nécessairement)* ».

(CE, 2018 : 34). En effet, nous nous posons en intermédiaire, comme le ferait un traducteur entre deux locuteurs ne parlant pas la même langue. Ayant nous-même une formation de traductrice et d'interprète de liaison, nous avons pu établir ce parallèle. Maintes fois, il nous a fallu interpréter et reformuler le langage de l'interface technologique (exemples: aller sur le bureau, ouvrir la fenêtre, vider la corbeille) pour que son utilisatrice ou son utilisateur comprenne ce qu'elle ou il doit faire et ne prennent pas ces consignes au pied de la lettre. A raison, vous pourrez rétorquer qu'un outil technologique n'est pas un individu. Pourtant, nous avons pu noter, lors de nos échanges informels avec des agents d'accueil et des usagers de la MdH, des déclarations du type « *Mais qu'est-ce qu'il me veut encore?* », ou encore d'un utilisateur : « *Je ne comprends rien à ce qu'il me raconte* ». L'interface est, dans ce cas, bel et bien personnifiée par celui ou celle qui tente de s'en servir. Il y a donc une forme d'interaction à caractère interpersonnel entre l'utilisateur et l'outil. L'enjeu, pour l'utilisateur, peut être de nature variée, comme nous le verrons dans la partie consacrée à l'analyse.

#### **4. Une double médiation**

Le Laboratoire d'Analyse et de Décryptage du Numérique de l'Agence Nouvelle des Solidarités Actives (ANSA) s'est penché sur la problématique de l'accès au numérique par les publics éloignés du code écrit en français<sup>24</sup>. Que ce soit pour des raisons liées à leur pays et langues d'origine et / ou à leur degré de scolarisation, ce laboratoire précise qu'une personne sur quatre en difficulté avec le numérique, l'est également avec l'écrit (ANSA, 2018 : 1). Or, « *les outils et services en ligne sont très souvent fondés sur la lecture, la compréhension et la production de textes* » (ANSA, 2018 : 1). Nous allons donc devoir nous préparer à une double médiation si nous voulons offrir une aide au numérique dans un quartier où l'éloignement de l'écrit est une réalité<sup>25</sup>. La perspective d'intervenir dans un contexte de formation informel fut encouragée par la lecture de l'article de Frédérique Bros relatant le « *paradoxe d'une écriture augmentée par son « effacement* » (Bros, 2015 : 84). Bros y relate une expérience faite dans un restaurant social de Nantes. Après le repas, des usagers en situation précaire pouvaient participer à des ateliers informatiques. Bien que l'objectif affiché de ces ateliers ne fût pas le renforcement des compétences en lecture-écriture, les participants firent des progrès dans ce domaine. Le numérique pourrait donc constituer une nouvelle voie d'accès vers l'écrit ?

Songer à expérimenter un dispositif de double médiation nous amenait à nous pencher sur les référentiels de compétences existants.

<sup>24</sup> Nous précisons plus bas (littéracie classique).

<sup>25</sup> Voir le chapitre intitulé « constats » dans la première partie.

## E. Les référentiels européens de compétences

Mais qu'est-ce qu'être, de nos jours, numériquement compétent ? Accompagner les publics, quel que soit leur degré de maîtrise, pose cette question. Plusieurs pays et institutions ont tenté d'y répondre. Les définitions sont variables selon les approches et les critères de classement choisis. Bien que, comme nous l'avons vu, littéracie numérique et littéracie traditionnelle soient solidaires l'une de l'autre, les compétences en lecture-écriture ne figurent pas explicitement à l'inventaire des compétences numériques du Digital Framework Competences.<sup>26</sup>

En revanche, l'« *interaction en ligne* » figure dans le volume complémentaire de 2018 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues ou CECRL (CE, 2018 : 101). Le CECRL relève une caractéristique importante de l'écriture numérique, son caractère interactif, l'interaction impliquant des échanges entre deux ou plusieurs utilisateurs. Lorsqu'elle se déroule en ligne, elle s'effectue à travers une interface numérique qui permet de cumuler les canaux de communication: écrit, auditif, visuel. L'interaction en ligne se distingue par cette multimodalité, contrairement à l'interaction écrite déconnectée. En ce sens, l'interaction en ligne échappe à la catégorisation usuelle faite, en règle générale, entre oral et écrit par les référentiels du CECR.

Au niveau européen, fruit de plusieurs années de recherche, le Centre commun de recherche de la Commission européenne a élaboré un autre référentiel de compétences numériques, le Digital Competences Framework, ou DIGCOMP<sup>27</sup>. Ce cadre commun de références numériques énumère 21 compétences numériques qu'il classe en cinq champs :1) « *la littératie de l'information et des données*, 2) *la communication et collaboration*, 3) *la création de contenu numérique*, 4) *la sécurité*, 5) *la résolution des problèmes* » ( CE, 2016a : 4). La création de contenu numérique y est présentée comme un champ à part, ni inclus dans le champ de la littéracie de la donnée et de l'information, ni dans celui de la communication et de la collaboration. Les 21 compétences qui y sont inventoriées font toutes appel au lire-écrire à des niveaux divers : rechercher et évaluer des données et des informations, collaborer en ligne à travers les outils numériques, adapter du contenu numérique. Le DigComp est à l'origine de ce poster métaphorique intitulé « *Savoir nager dans le monde numérique* <sup>28?</sup> » (EU, 2015). Y sont représentés huit paliers de compétences que l'on franchit en fonction du

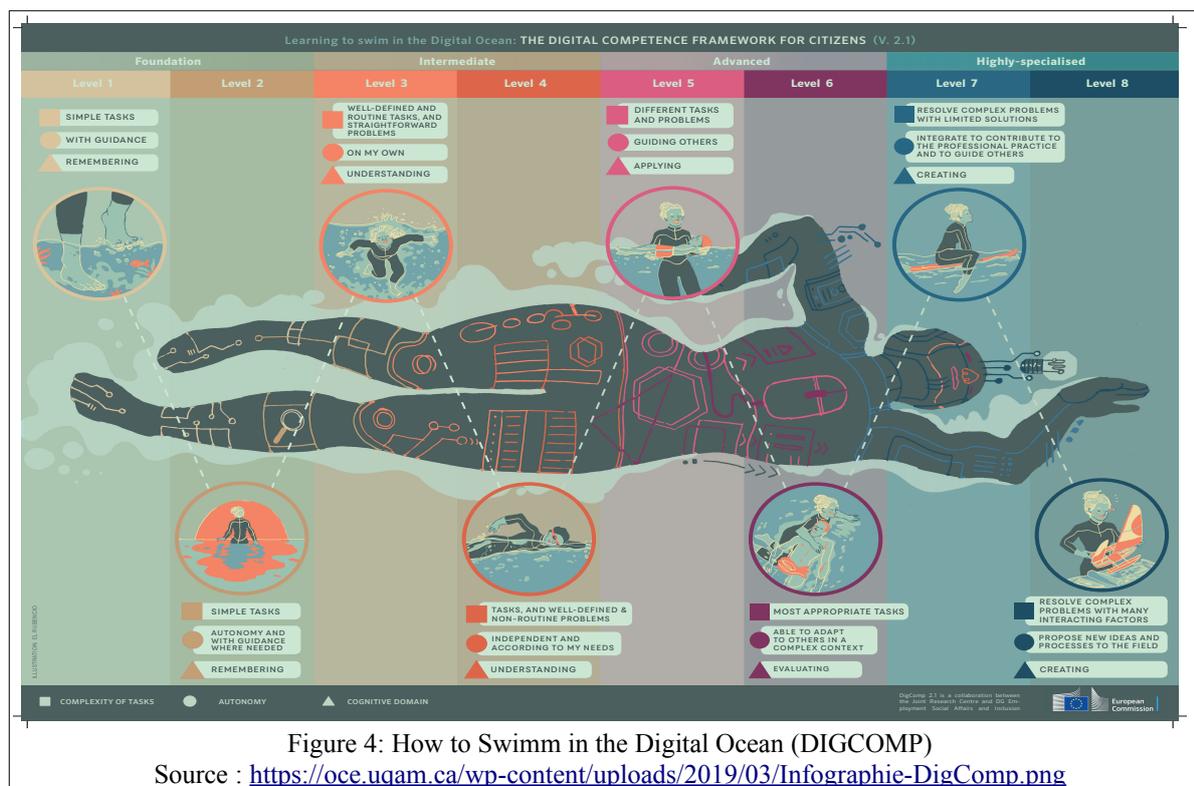
---

<sup>26</sup> Ce cadre sera développé plus bas.

<sup>27</sup> <https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomp/digital-competence-framework>

<sup>28</sup> Traduction libre de « *How to Swimm in the Digital Ocean* ».

degré d'accompagnement nécessaire, de la complexité de la tâche ou du problème à résoudre, et enfin des capacités cognitives à mobiliser. .



La compétence numérique y est définie comme : « l'usage sûr et critique des technologies de la société de l'information (TSI) » (CE, 2006 : 7), ou encore comme une: « compétence emblématique du 21e siècle, essentielle à la formation, au travail, aux loisirs et à la participation citoyenne » (CE, 2006 : 8).

Brotcorne et Valenduc, chercheurs belges, assimilent, eux, la compétence numérique à : « la capacité d'utiliser les technologies de l'information et de la communication (TIC) de manière efficace et autonome ». Se basant sur des recherches hollandaises et belges (Steyaert et De Haan, 2001 et Vendramin et Valenduc, 2003 et 2006; Van Dijk, 2003 et 2005). Ils aboutissent à trois niveaux de compétences numériques que nous ne citerons pas de manière exhaustive, mais résumerons en retenant les descripteurs les plus évocateurs.

- i. « **les compétences instrumentales** » : utiliser le matériel et les programmes, faire face aux bogues, aux virus et et au autres aléas techniques quotidiens.

- ii. « *les compétences informationnelles* » relatives au format ou au contenu de l'information : entrer dans les contenus en ligne, les éditer, chercher, sélectionner, comprendre, évaluer, traiter l'information.
- iii. « *les compétences stratégiques* » : utiliser l'information de manière proactive, lui donner du sens dans son propre cadre de vie, prendre des décisions en vue d'agir sur son environnement professionnel et personnel.

Ces trois entrées nous paraissent bien cerner le numérique, la première par la technique, la deuxième par l'information et enfin la troisième par la cognition.

A notre tour, nous avons essayé, sous forme de carte mentale, de synthétiser ces lectures pour proposer une vision élargie de la littéracie numérique en essayant de définir ce que pourrait être, à nos yeux, le bon usage des nouvelles technologies de l'information, de la communication et des services à travers les objets connectés. Les qualificatifs recensés sont autant d'objectifs que nous aimerions atteindre en tant qu'utilisateur et formateur. Les croix rouges attirent l'attention du lecteur sur une mobilisation, plus ou moins forte, de compétences en lecture-écriture.

Cet exercice nous a conduit à mentionner la maîtrise du lire-écrire comme une composante intrinsèque de la compétence numérique.

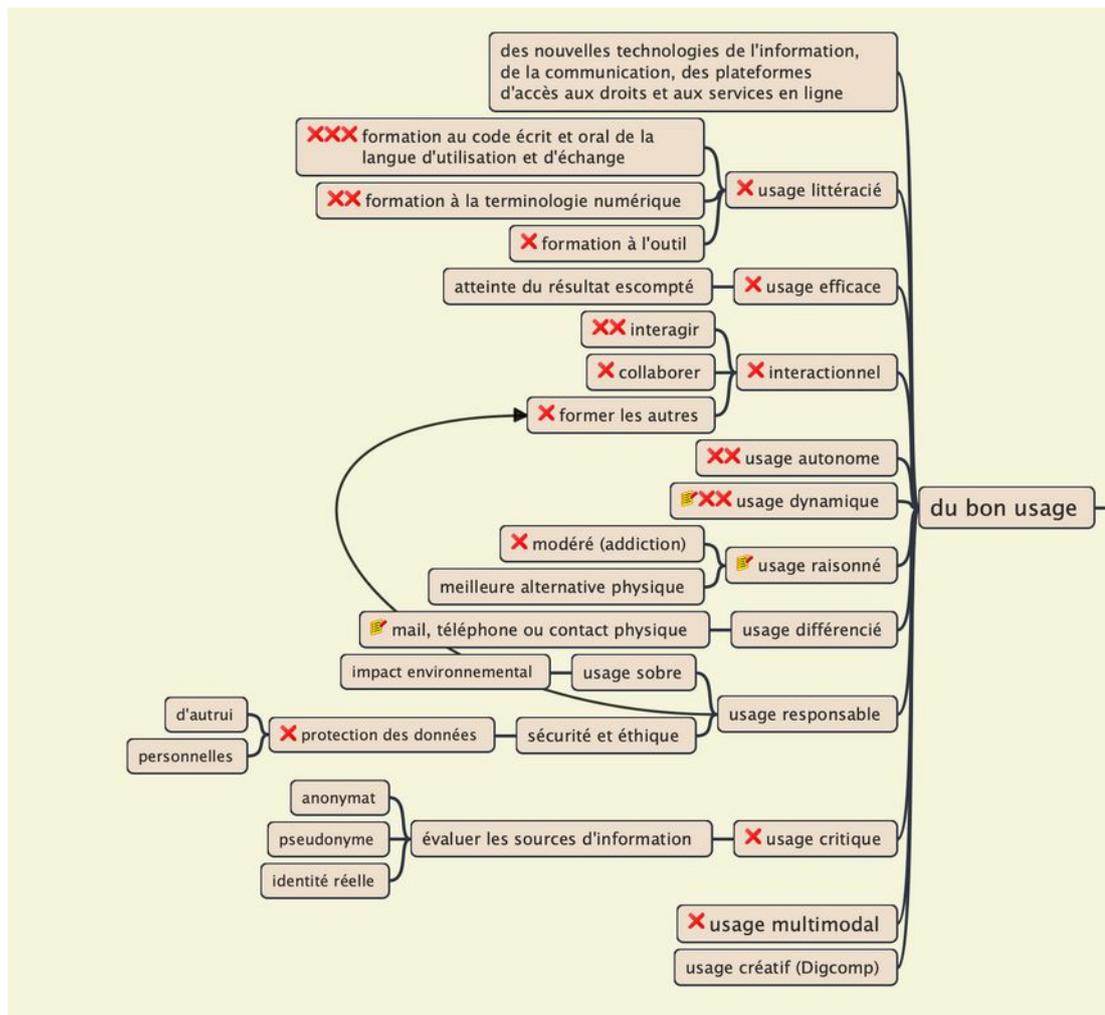


Figure 5: Du bon usage des TIC  
Source : Carole Burget

## Problématique

Comme nous venons de le voir, les compétences numériques font clairement appel à des compétences en lecture-écriture. Or, ce prérequis est rarement relevé, comme s'il faisait partie d'une compétence innée, naturelle, possédée par l'ensemble de la population française. Face à l'invisibilité de ce public éloigné de l'écrit et à sa faible prise en compte, nous avons décidé d'examiner *dans quelle mesure la médiation numérique peut-elle constituer l'opportunité d'une double appropriation, celle du numérique et celle de l'écrit.*

## **Partie 3**

### **Démarche et Méthodologie**

**(échanger, expérimenter, convertir, formaliser)**

## A. Planifier dans le temps, un double défi.

Notre mission débuta le 4 janvier 2021 pour se terminer le 18 juin 2021. Dans ce laps de temps, nous devions être à même, non seulement d'ébaucher une stratégie d'accompagnement numérique à et pour la MdH, mais également de convertir les expérimentations faites sur le terrain en un dispositif en lien avec l'écrit. Au vu du nombre d'utilisateurs accueillis à la MdH, en demande avec le numérique et peu à l'aise avec le lire-écrire en français, nous pûmes rapidement centrer nos recherches sur un dispositif de double apprentissage, comme nous l'avions envisagé.

Relever ce défi n'allait pas sans un effort de planification. Comme tout projet, il s'est fait grâce aux concours de nombreuses personnes et structures ressources que nous tenons à mentionner :

● Céline Gavroy (Ville de Grenoble)	tutorat professionnel
● Isabelle Estève (Université Grenoble Alpes IGA)	direction mémoire
● Jonathan L'Ecolier	référent terrain
● Pascal Grouazel	direction MdH
● Isabelle Kraft (IRIS)	littéracie, illettrisme, ASL
● Cyril Gras (Ville de Grenoble-Métro)	cybersécurité
● Stéphanie Robert (VdG-Métro)	numérique libre
● Collaborateurs MdH	usagers prof
● Usagers en demande numérique	expérimentation, co-construction
● EmmaûsConnect (Laetitia et formation)	accès, équipement, formation
● Démo-tic (Antoine)	libre, multimédia, public fragile, juniors, famille
● Âge d'Or (Océane, Renaud)	senior, public fragile
● La Turbine	donnée personnelle, smartphone
● APARDAP - Maison Digitale (Rocco)	femmes, ateliers numériques de français
● Bibliothèque Eaux-Clares	recherche et traitement d'infos
● Pangolin (Victor)	juniors, famille, multimedia, création jeux vidéos
● La Machinerie	coordination assos MedNum
● LEFOP (Odile)	littéracie, illettrisme
● MdH Chorier, ASL (Agnès)	Ateliers sociolinguistiques (ASL)
● RERS (Jacqueline)	échange des savoirs

Figure 6: Les personnes ressources du projet  
Source : Carole Burget

## B. Préciser l'approche privilégiée

« *Nous voulions regarder avec étonnement ce qui est familier* » (Cambra Giné, 2003 : 102). C'est en ces termes que Cambra Giné parlait de démarche ethnographique, une démarche que nous voulions faire nôtre. Il nous tenait à cœur de rester fidèle à certaines

valeurs qui sont les nôtres en faisant le choix d'une approche ethnographique, participative, inclusive, actionnelle, expérimentale, à visée d'autonomie pour les bénéficiaires, formative pour eux et nous, et enfin numériquement responsable.

Seule et disposant d'un temps restreint, nous avons choisi de travailler de manière empirique, sur le terrain, en observant, en faisant avec, en conduisant des entretiens, dans un premier temps exploratoires et compréhensifs, puis semi-directifs et outillés (enregistrements audio et transcriptions). Notre visée n'était aucunement prescriptive mais incitative, au cas où des conclusions intéressantes pourraient être dégagées de notre expérience.

Nous désirions inclure les publics éloignés du numérique, de l'écrit, mais accueillir tout autre profil non envisagé initialement. Nous tenions à donner la parole aux usagers, aux professionnels, aux médiateurs. Quant à l'approche pédagogique, elle s'axerait autour des besoins, des demandes des usagers, en faisant avec et non à la place de à travers des expérimentations. Nous n'avions alors pas en tête le déroulé d'un scénario précis. Il s'est imposé de lui-même. Enfin, nous étions guidée par une volonté de faire monter en compétences tout en montant en compétences nous-même à travers le faire avec et les formations que nous avons suivies sur le terrain. Nous voulions clarifier ce que peut être une médiation numériquement responsable et tenter d'en suivre les préceptes.

Échanger, observer, se former, se documenter, accueillir, expérimenter, improviser, créer, consigner, formaliser, partager, sont les maitres-mots de ce travail de recherche-action-création.

## **C. Rencontrer des professionnels de la Ville de Grenoble**

### ***1. Entretiens avec deux experts de la Ville de Grenoble***

Ces entretiens en amont devaient nous permettre de répondre à une question soulevée dans notre première partie, portant sur la pertinence des outils libres en médiation numérique. La prise de position de la ville aurait une incidence sur les choix des interfaces et outils que nous serions amenée à opérer pour élaborer notre dispositif. Nous avons été invitée<sup>29</sup> à rencontrer deux responsables de la Ville de Grenoble et de la Métro, l'un en charge de la sécurité des systèmes d'information pour nous parler de la cybersécurité, l'autre en charge de la migration sur LibreOffice pour nous entretenir de la place du numérique libre au sein de la

---

<sup>29</sup> Notre personne de référence à la Ville de Grenoble, chargée de mission pour les questions ayant trait à l'inclusion et la médiation numériques, en fut l'instigatrice.

collectivité territoriale grenobloise. Nous verrons dans la quatrième partie en quoi la préoccupation sécuritaire des collectivités territoriales a son importance pour les médiateurs numériques qu'elles emploient.

En période de crise sanitaire due à la pandémie de Covid 19, nous avons mené ces entretiens par téléphone, les avons enregistrés et retranscrits partiellement. Des guides d'entretien sous forme de carte mentale<sup>30</sup>avaient préalablement été envoyés à ces deux experts. Le temps disponible était court. Ce format fut apprécié par nos deux interlocuteurs. Les nœuds pouvaient être actionnés de manière à replier et déplier progressivement les branches. Nous avons été libres de suivre l'ordre qui nous paraissait le plus judicieux. Nos interlocuteurs suivaient la trame, ou non. Nous voulions savoir ce qui se cachait derrière ces mots pour les experts du terrain : cybersécurité et libre. Pourquoi la ville de Grenoble avait-elle décidé de consacrer deux départements à ces thématiques ? Quel était l'enjeu et quelles seraient les recommandations de leur part pour la pratique de la médiation numérique au sein d'une de leurs structures de proximité, la MdH Anatole France ?

## ***2. Impact sur le choix des outils et interfaces numériques en médiation***

Afin de répondre aux préoccupations en matière sécuritaire de la Ville de Grenoble<sup>31</sup> et dans le but de vérifier s'il est possible d'utiliser des outils libres en médiation numérique, nous nous sommes efforcée de proposer et d'utiliser des logiciels et des applications à code ouvert, gratuits, offrant un maximum de garantie de sécurisation de la donnée personnelle et libres<sup>32</sup>. Nous avons réalisé cet effort aussi bien pour la planification, la conception, l'analyse, la rédaction de notre mémoire et la conduite de nos actions-tests de médiation numérique avec les usagers de la MdH. Ceci fut possible quand nous étions force de proposition, mais difficile pour les médiations liées à des difficultés d'utilisation de la messagerie électronique personnelle des participants. En effet, l'immense majorité des usagers utilisaient Gmail et nous avons préféré leur en faciliter l'usage pour répondre à un besoin urgent. Néanmoins, nous avons essayé de leur présenter une alternative quand cela fut possible.

---

30 Annexes 10 et 11

31 La préoccupations sécuritaires en matière de numérique nous ont poussée à faire ces choix. Elles sont exposées dans la partie analyse.

32 Le site de la CNIL définit clairement et simplement toutes ces notions sur la page <https://www.cnil.fr/fr/rgpd-de-quoi-parle-t-on>

### **3. *Entretien avec les agents de la Maison de Habitants***

Comment aider l'autre lorsque les demandes affluent et que l'on n'est soi-même pas très à l'aise avec l'outil ? Parmi les principales recommandations du Défenseur des Droits, figure cet appel qui ne doit pas nous faire oublier d'impliquer les collaborateurs de la MdH dans notre démarche, de sonder leurs difficultés et leurs attentes :

« Renforcer la formation initiale et continue des travailleurs sociaux et des agents d'accueil des services publics à l'usage numérique, à la détection des publics en difficulté et à leur accompagnement. » (Défenseurs des Droits, 2019 : 11)

Pour ce faire, nous avons échangé avec tous les professionnels, sans distinction hiérarchique, ce qui a provoqué trois entretiens spontanés avec des agents rarement consultés pour ce type de thématique. Ils ont émis le regret de ne pouvoir bénéficier des permanences et ateliers numériques proposés aux usagers.

Nous avons également envoyé par mail un lien URL donnant aux agents de la MdH accès à une page sur un éditeur de texte collaboratif en ligne (Framapad). Sur cette page, ceux ou celles qui le désiraient, pouvaient nous faire part, en vrac, qu'importe la forme et le style, des urgences en matière d'accompagnement numérique, pour les usagers et eux-mêmes. Contrairement à nos attentes, cet outil ne connut que peu de succès. Beaucoup nous confièrent hésiter à s'exprimer par écrit, ou avoir peur de ne pas savoir faire en ligne, ce qui en dit long sur le travail d'acculturation qui pouvait être mené au sein de la structure même. Ce fut durant les pauses-café et déjeuner, entre deux portes, au cours de ces échanges informels que nous recueillîmes quelques pépites.

## **D. Sonder le terrain de la médiation numérique de proximité**

Pour rappel, la MdH désirait positionner son action d'accompagnement au numérique en complémentarité de celle menée par les acteurs associatifs locaux.

### **1. *Douze entretiens semi-directifs***

La médiatrice numérique de la Ville de Grenoble, chargée de l'inclusion numérique, nous proposa une sélection de quinze structures<sup>33</sup>, principalement associatives et offrant un

---

<sup>33</sup> Trois structures ne purent être visitées en raison d'un manque de temps ou à défaut de réponse: Maison de l'Isère, MIFE-MEEF, Papothèque.

accompagnement gratuit. Cet échantillon n'était certes pas exhaustif car les acteurs étaient innombrables et leur cartographie périlleuse<sup>34</sup>. Nous le savions, cet « instantané » serait sans doute vite daté dans la mesure où ce cercle d'acteurs ne cessait de s'agrandir et de se modifier, tout comme la technologie numérique qui avait déclenché leur action.

Nous avons donc pu conduire, en présentiel avec certains, à distance avec d'autres, des entretiens semi-directifs, dans le but de cerner leur champ d'action, leur public, leurs thématiques, de mieux comprendre les déclinaisons possibles de l'accompagnement numérique sur le terrain, d'identifier des partenariats potentiels pour la MdH et, bien entendu, d'aborder la question de la prise en compte d'un public éloigné de l'écrit<sup>35</sup>.

1. EmmaüsConnect<sup>36</sup>
2. Démo tic<sup>37</sup>
3. L'Âge d'Or<sup>38</sup>
4. Pangolin<sup>39</sup>
5. La Turbine<sup>40</sup>
6. L'APARDAP / Maison Digitale (Fondation Orange)<sup>41</sup>
7. La Machinerie<sup>42</sup>
8. Le LEFOP<sup>43</sup>
9. Le Réseau d'Echange Réciproque des Savoirs (RER) des Eaux-Claires<sup>44</sup>
10. Les ASL de la MdH Chorier-Berriat
11. La Bibliothèque des Eaux-Claires<sup>45</sup>
12. IRIS<sup>46</sup> (Centre de Ressources Illettrisme)

---

34 Plusieurs initiatives de cartographie à l'échelle nationale, régionale et locale ont été lancées à ce jour. Ces initiatives démultipliées, ne permettaient pas un référencement totalement fiable au moment où nous avons mené cette étude.

35 Nous reviendrons sur ces structures dans la partie consacrée à l'analyse de l'existant.

36 <https://emmaus-connect.org/grenoble/>

37 <https://www.demo-tic.org/>

38 <https://cyberdeclic.org/>

39 <http://association-pangolin.org/>

40 <https://turbine.coop/>

41 <https://www.apardap.org/> et <https://www.fondationorange.com/Le-programme-Maisons-Digitales-agir-pour-l-autonomie-des-femmes>

42 <https://www.lamachinerie-grenoble.fr/>

43 <https://www.lefop-illettrisme38.com/>

44 <http://ici-grenoble.org/infospratiques/fiche.php?id=460>

45 <https://www.bm-grenoble.fr/649-bibliotheque-eaux-claires.htm>

46 IRIS n'est pas un acteur associatif mais le Centre de Ressources Illettrisme de l'Isère fortement préoccupé par la médiation numérique pour un public éloigné de l'écrit et de la langue française. <https://www.cri38-iris.fr/>

## **2. Les observations d'ateliers numériques**

L'idée de départ était de pouvoir observer le plus grand nombre d'ateliers possibles. En raison de la pandémie COVID 19 et des confinements successifs, la grande majorité des structures associatives n'eurent pas la possibilité d'accueillir du public. Nous pûmes toutefois observer un entretien diagnostique à EmmaüsConnect et une matinée de stage de création de jeux vidéos, proposée à des adolescents et animée par Pangolin, dans les locaux de la Machinerie, régie de quartier.

## **E. Saisir les besoins des usagers**

La difficulté majeure de notre mission résidait dans le recueil des besoins.

Comment s'emparer de ce sujet ? Comment aller à la rencontre des usagers, placer l'écoute au centre de notre enquête, libérer la parole, faire émerger les besoins, les attentes ? Comment faire parler de ce que l'on ne maîtrise pas, de ce que l'on ne connaît pas, de ce à quoi l'on n'a pas nécessairement accès, de ce qui nous écarte de nos droits et nous coupe parfois des autres, lorsque, confinés en raison d'une pandémie, nous ne pouvons pas rester en lien avec le monde, faute de connexion au réseau Internet, ordinateur, de forfait Internet suffisant, de connaissance suffisante pour faire une « visio », écrire un mail, rechercher une information sur le Web<sup>47</sup> ?

Cette étape de réflexion fut délicate, cruciale et source de frustrations, soit parce que les scénarios que nous avions imaginés finirent par s'avérer irréalistes, soit parce que le temps qu'ils nécessitaient n'était pas à notre disposition. Y renoncer était la seule issue raisonnable.

### **1. L'enquête numérique n'aura pas lieu**

Nous avons imaginé faire mener aux participants de nos ateliers collectifs une enquête auprès de leurs proches et voisins. Nous aurions élaboré, avec eux, un guide d'entretien et un questionnaire en ligne qui leur auraient permis de recueillir les pratiques numériques, les besoins en terme de connexion, d'équipement ou de formation aux outils de leur cercle de proximité (famille, voisins, habitants du quartier). Ce dispositif nous aurait permis d'impliquer les bénéficiaires dans la conception d'un dispositif leur étant destiné et de toucher, qui plus est, des habitants qui ne fréquentaient pas la MdH. En outre, participer à

---

<sup>47</sup> Par Web (World Wide Web), il faut entendre le principal service d'Internet. Par Internet, on entend « l'infrastructure technique qui sous-tend le Web ». Plus de précisions sur le site de la Fondation Mozilla [https://developer.mozilla.org/fr/docs/Learn/Common\\_questions/How\\_does\\_the\\_Internet\\_work](https://developer.mozilla.org/fr/docs/Learn/Common_questions/How_does_the_Internet_work) .

l'élaboration du questionnaire, renseigner soi-même ce formulaire en ligne, ou aider un proche à le faire, aurait été, pour les participants-enquêteurs, un excellent moyen d'acculturation aux outils numériques. Le confinement imminent menaçait cette initiative, qui n'aurait peut-être pas pu être réalisable dans le cadre d'ateliers de deux, voire quatre heures hebdomadaires, ateliers dont la fréquentation régulière n'était jamais garantie à la MdH.<sup>48</sup>

## **2. Interroger les usagers sur leurs pratiques**

Puis nous vint l'idée de demander à nos collègues d'orienter vers nous tous les usagers rencontrant un problème en lien avec le numérique (utilisation, accès, connexion, démarche en ligne ...) afin de les interroger sur leurs pratiques, leurs difficultés et leurs craintes. Après deux entretiens, nous réalisâmes que les usagers orientés venaient pour être aidés, et non enquêtés. Nous avons le sentiment désagréable d'instrumentaliser une demande sans y répondre. Par ailleurs, faire parler, dans une langue que beaucoup maîtrisaient difficilement, de pratiques que l'on aimerait avoir pour répondre à des besoins que l'on a soi-même du mal à identifier, nous paraissait hasardeux. Le déclaratif ne nous renseignerait pas suffisamment sur les pratiques, alors que l'observation serait judicieuse. Mais comment voir nos usagers à l'oeuvre ?

## **3. Accueillir les demandes en première ligne**

Comment voir les usagers à l'oeuvre ? En répondant à leur demande et en faisant avec eux. Cette réponse s'imposa tout naturellement. Il nous suffit de prendre acte du surmenage « numérique » verbalisé fréquemment<sup>49</sup> par les agents d'accueil et de médiateurs, débordés par des demandes d'usagers à la recherche de matériel informatique, devant faire face à des problèmes de forfaits téléphoniques, ne sachant ouvrir les pièces jointes du mail envoyé par l'enseignant de leurs enfants, incapables de se connecter à un WiFi, ayant perdu leur mot de passe. Ayant à l'esprit le fait que la MdH se définissait comme une structure d'accompagnement d'accueil inconditionnel, nous décidâmes de nous placer en première ligne et de nous confronter à la demande de l'utilisateur en nous plongeant dans le bain de la médiation numérique et en *faisant avec* ceux qui se présenteraient. Très rapidement nous comprîmes que c'était la bonne voie, celle qui permettait d'observer les pratiques, les difficultés, de départager les freins numériques des freins de l'écrit. Nous voulions, nous-aussi

---

<sup>48</sup> L'irrégularité de la fréquentation des activités proposées par la MdH a souvent été relevé par les agents de la MdH.

<sup>49</sup> C'est au cours des réunions d'équipe hebdomadaires que ces agents faisaient part de leurs frustrations et de leur désarroi.

devenir « porteurs d'un projet éducatif original ancré dans le quotidien » en nous inspirant de Brotcorne & Valenduc :

Ceci implique une prise en compte continue des demandes et des besoins propres à leurs publics cibles, mais aussi une bonne compréhension des préoccupations personnelles et quotidiennes. Cette approche éducative est originale par rapport à une offre plus structurée de formation aux TIC. (Brotcorne, & Valenduc, 2009:63)

## **F. Faire émerger le dispositif en faisant avec**

Notre action prit progressivement différentes tournures qui se traduisirent, pour les usagers, par l'offre de différents formats d'accompagnement, annoncés comme des actions-tests dans le cadre de notre mission : les permanences individuelles, les ateliers collectifs, les actions ponctuelles « coup de pouce ».

### ***1. Les permanences numériques individuelles***

Chaque usager ayant une demande en lien avec le numérique (accès, équipement, utilisation des outils numériques) était orienté vers nous par l'équipe d'accueil, l'écrivaine publique ou un médiateur de la MdH. Les permanences avaient lieu d'abord trois, puis deux fois par semaines, les mardis et mercredis après-midi sur rendez-vous, ou sans, si personne ne s'était inscrit. Leur durée allait de 30 minutes à 1h30 en fonction de la complexité de la demande et du temps à disposition. 36 heures de permanence individuelle<sup>50</sup> furent ainsi offertes aux usagers entre le 16 février et le 1<sup>er</sup> juillet. Il était convenu avec la direction que toute demande en lien avec une démarche administrative complexe, nécessitant l'expertise spécifique de l'écrivaine publique spécialisée dans l'accès au droits, ne serait pas traitée dans le cadre de ces actions. Nous avons imaginé le scénario suivant pour ces permanences.

---

<sup>50</sup> En annexe 1, vous trouverez un tableau des présences et des heures effectuées. Nous avons initialement pensé faire remplir ce tableau partagé en ligne par les participants, mais l'envoi du lien par mail, le niveau exigé pour remplir cette tâche et l'arrivée décalée des participants nous conduisirent à renoncer à cette idée.

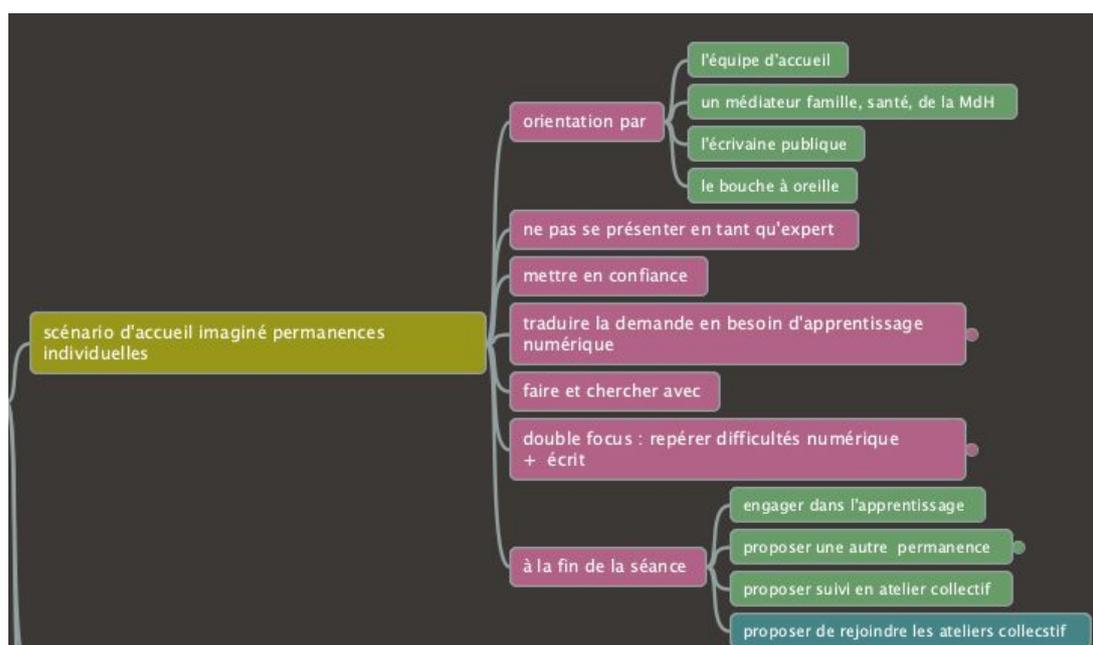


Figure 7: Scénario imaginé pour les permanences individuelles . Source : Carole Burget

Notre objectif était donc de chercher avec l’usager à résoudre son problème, de comprendre si des difficultés relevant de la maîtrise du lire-écrire pouvaient également en être à l’origine, et enfin de l’amener à revenir en permanence individuelle pour poursuivre le processus de résolution, ou alors pour en apprendre un peu plus sur le sujet dans le cadre d’un atelier collectif.

## 2. *Les ateliers collectifs hebdomadaires*

Forte de quelques animations numériques appréciées l’année précédente par les participants aux ateliers sociolinguistiques (ASL)<sup>51</sup> de la MdH, nous mîmes sur pied des ateliers collectifs, à raison de deux fois deux heures par semaine. Du 2 février au 26 mai 2021, 47 heures d’ateliers eurent lieu. Les premiers usagers qui y furent conviés furent, pour commencer, d’anciens participants aux ASL. Par la suite, ils furent rejoints spontanément par des usagers venus en permanence individuelle et désireux de rejoindre un groupe pour continuer à se former aux outils numériques. Aucune inscription n’était nécessaire. Le nombre fut limité à quatre participants dès le début du troisième confinement. Il était convenu que nous apprendrions ensemble autour des questions et des urgences de chacun. Nous avons

<sup>51</sup> Nous avons abordé avec notre groupe de participants aux ASL la littéracie professionnelle (rédaction d’un CV) à travers l’outil numérique (ordinateur et traitement de texte). Ces animations furent accueillies avec enthousiasme.

initialement imaginé pouvoir élaborer des fiches pédagogiques numériques avec les participants mais, là aussi, le temps ne put suffire pour formaliser ensemble cette étape.<sup>52</sup>

Que ce soit dans le cadre d'ateliers collectifs ou de permanences, nous présenterions nos activités comme expérimentales et expliquerions que nous cherchions à imaginer l'accompagnement numérique le plus en adéquation avec les besoins des usagers. Nous ne nous poserions pas en experte, écouterions la demande et chercherions une solution au problème exposé, ensemble. Notre focus était double. Quelles seraient les compétences numériques en jeu ? Qu'est-ce qui poserait problème, l'envoi technique du mail ou la rédaction du mail ? Nous procéderions étape par étape. S'il fallait commencer par faire le brouillon du mail, en expliquer les conventions, les formules de salutations et d'adresse, aider à formuler un texte syntaxiquement juste, nous le ferions. Après alors, nous passerions à la technique. Nous ferions équipe pour trouver ensemble comment parvenir à réaliser l'opération numérique qui poserait problème. Voici le scénario que nous avons prévu pour comprendre « ce qui coince » numériquement et littéraciquement parlant (lecture-écriture).

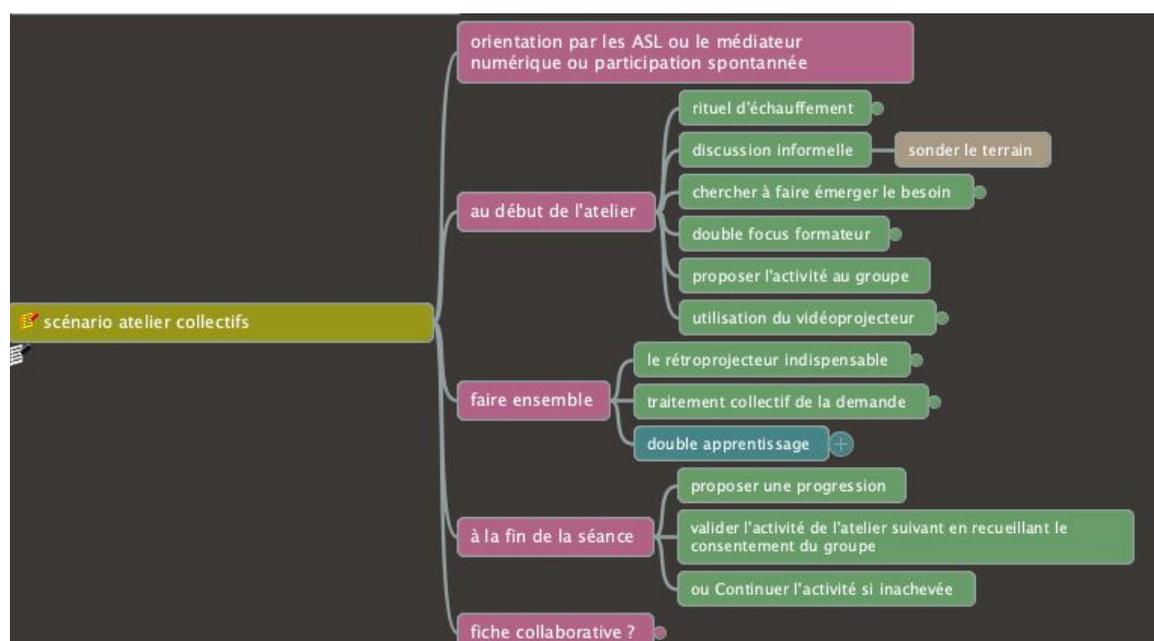


Figure 8: Scénario imaginé initialement pour les ateliers collectifs  
Source : Carole Barget

### 3. Les actions ponctuelles « coup de pouce »

D'entente avec l'équipe de la MdH, avec laquelle nous échangeons souvent, nous voulions également faire en sorte d'être réactifs face aux urgences numériques. Ce fut le cas à deux

<sup>52</sup> Nous aborderons ce point précis dans la dernière partie.

reprises, toutes deux provoquées par le confinement et initiées par des membres de la MdH. Des habitants du secteur vinrent se connecter, avec notre aide, pour participer à une visioconférence pour donner leur avis sur le ré-management de leur immeubles et participer à un vote en ligne. Plus tard, trois mères se déplacèrent à la MdH avec leurs enfants pour que les enfants puissent faire leurs devoirs à distance, tout en bénéficiant d'un accompagnement numérique et scolaire.

## **G. Ébaucher un dispositif**

Nous ignorions initialement comment ce processus de création allait naître. Néanmoins, nous avons l'intuition qu'une dynamique de création serait possible. Nous avons expérimenté l'année précédente une approche pédagogique axée sur l'écoute, les prises de conscience et avons le pressentiment que des fenêtres d'apprentissage<sup>53</sup> s'ouvriraient au fil de la médiation.

### ***1. Cerner les caractéristiques du public en demande***

Dans un premier temps, nous avons tenu une liste de présence aux ateliers<sup>54</sup>, que nous voulions initialement faire remplir par les participants eux-mêmes sur un tableau collaboratif en ligne. Cela était sans compter que l'envoi du lien URL se faisait vers l'adresse mail des participants qui venaient précisément dans le but d'apprendre à se connecter à leur mail.

Par la suite, nous nous sommes chargée de tenir cette liste à jour et avons ajouté ultérieurement des colonnes pour noter des informations qui pourraient être utiles à notre analyse ultérieure: sexe, langue parlée, tranche d'âge, nombre d'heures suivies. Afin de pouvoir nous rappeler de chaque participant, tout en anonymisant leurs données, nous leur avons associé une « étiquette » réductrice à valeur mnémotechnique exclusivement (monsieur «Scrabble» par exemple).

C'est ainsi que nous avons pu constater que 24 participants sur les 32 accueillis étaient allophones, soit 75 %.

Nous avons ensuite tenté de les positionner individuellement en utilisant la nouvelle grille d'auto-évaluation du CECRL (CE, 2018) pour les activités de compréhension orale,

---

<sup>53</sup> Ce terme est souvent utilisé par Roslyn Young, élève de Caleb Gattegno, experte de l'approche « Silent Way ». Elle évoque avec précision cette approche au travers de capsules vidéos <https://www.youtube.com/watch?v=kVL2RjbyNaE>

<sup>54</sup> En annexe 1.

celles de compréhension et production écrites et d'interaction en ligne<sup>55</sup>. Nous le savions, cet exercice avait des limites dans la mesure où il n'avait pas fait l'objet d'un test positionnement, trop délicat dans ce contexte. Pour rappel, nous désirions entrer par la demande numérique et ne pas donner l'impression que l'enjeu pouvait être autre.

Toutefois, nous ne désirions pas renoncer à cet exercice et avons pris le parti d'effectuer un positionnement approximatif<sup>56</sup> pour le groupe entier des participants allophones. Nous rappelons que le CECRL constitue une référence essentielle mise à disposition par le Conseil de l'Europe, pour situer, sur une base commune aux pays européens, les aptitudes et stratégies langagières orales, écrites et en ligne des locuteurs d'une langue. Nous avons isolé les descripteurs les plus représentatifs de notre public dans le tableau suivant.

Puis, nous appuyant sur les heures d'observation-expérimentation réalisées dans le cadre des animations proposées, nous y avons indiqué notre cœur de public en jaune vif et une frange moins représentative, mais néanmoins présente, en jaune clair. Le niveau CECRL B1 témoignant d'une certaine « débrouillardise » n'était pas atteint par les participants allophones pour les interactions écrites en ligne. Ecrire, lire et comprendre le français pose problème à tous les participants allophones, dont seulement une minorité est à même de rédiger des textes simples, cohérents sur des sujets familiers et personnels.

Nous sommes consciente des limites de cet exercice réalisé sur la base d'observations durant les animations proposées. Toutefois, nous restons convaincue qu'il donne une image proche de la réalité et permet de mettre en évidence la nécessité de faire émerger un dispositif de double médiation.

En outre, cette méthode nous a permis d'identifier un outil de référence utile pour identifier un public éloigné de l'écrit dans le cadre d'un dispositif de médiation numérique.

## ***2. Concevoir des activités pour répondre à la demande***

Après quelques séances, une dynamique s'est effectivement installée. Nous avons commencé par rédiger un carnet de bord qui finit par être répétitif et insuffisamment structuré. Nous avons alors opté pour un tableau<sup>57</sup> qui nous permettrait, dans un premier temps, de lister les demandes dans le désordre pour les regrouper par thématique ultérieurement. Nous

---

<sup>55</sup> En annexe 3.

<sup>56</sup> Vous retrouverez l'illustration (Figure) 9 ci-dessus en annexe 3.

<sup>57</sup> En annexe 2.

revenions régulièrement sur la suite d'opérations numériques qui permettaient d'aboutir à l'objectif du participant, sur les points de blocages identifiés en lecture-écriture. Les opérations de lecture et d'écriture (distinguer une minuscule d'une majuscule, identifier les lettres) qui faisaient obstacle à l'aboutissement de l'opération numérique (saisir un mot de passe) étaient notées dans une colonne supplémentaire ainsi que les pré-requis numériques (savoir saisir une majuscule et un chiffre sur un clavier).

Nous aurions voulu catégoriser de manière systématique chaque opération en revenant sur le Digital Competence Framework (DigComp) évoqué dans notre cadre théorique, mais avons du faire des choix liés à des contraintes temporelles. Toutefois, nous pensons que tenter de traduire les 21 compétences numériques du DigComp en compétences langagières du CECR de 2018 serait un exercice qui permettrait aux médiateurs numériques de prendre la mesure du degré de maîtrise de l'écrit induit par les compétences numériques. Ce n'est qu'à la fin de notre mission que nous avons pu prendre le temps de commencer à formaliser ce travail.<sup>58</sup>

Cette analyse systématique nous permet de faire apparaître des besoins récurrents, d'apprendre à identifier les pré-requis, à anticiper les blocages et à mieux hiérarchiser les activités de médiation proposées. Tout comme les usagers, nous apprenions en faisant. Des modules se dessinaient et des idées d'atelier de lecture et d'écriture numérique naissaient lorsqu'une activité proposée spontanément rencontrait ostensiblement du succès auprès des participants.

Au fil des séances, nous pûmes affiner notre diagnostic, notre posture, identifier des points de vigilance.

Mais revenons au terrain, aux acteurs de la médiation numérique de proximité rencontrés, aux divers entretiens que nous avons menés, aux contraintes que nous avons identifiées. Ces échanges ont nourri notre cheminement et ont inspiré notre manière de voir cet exercice d'accompagnement.

---

<sup>58</sup> La formalisation est évoquée dans la dernière partie.

## **Partie 4 – État des lieux de l'existant**

Dans cette partie, nous essaierons de vous livrer un « arrêt sur image » de la médiation numérique, telle que nous l'avons perçue dans le secteur que nous avons balisé. Cette restitution s'articule en quatre parties qui se sont imposées au cours de notre mission de terrain. La première rend compte de l'écart constaté entre les préconisations institutionnelles et la réalité du terrain de l'accompagnement social et numérique. La deuxième est consacrée à la démarche administrative et à sa dématérialisation que nous pensons être à l'origine des initiatives de médiation numérique portées actuellement par le gouvernement. La troisième, enfin, tente de restituer modestement l'analyse que nous avons faite d'une partie du terrain de l'accompagnement numérique de proximité. Quant à la dernière partie, elle revient sur la prise en compte des éloignés de l'écrit en inclusion numérique.

## **A. Des préconisations aux réalités de terrain**

L'existant offre bien souvent des surprises, surtout lorsque la technologie est au coeur d'un projet. Technologie ne signifie pas perfection, mais plutôt perfectibilité. En attendant, médiateurs, utilisateurs, acteurs du terrain peuvent avoir à faire « avec » des contraintes inattendues et des interfaces incontournables qui complexifient parfois plus qu'ils ne facilitent.

### ***1. Les considérations d'ordre sécuritaire et environnemental***

Bien des activités professionnelles sont régies par un ensemble de règles, de devoirs ou de recommandations visant, entre autres, au respect des individus, des valeurs communes à une entreprise ou une communauté. Afin de prendre connaissance des recommandations déontologiques de la Ville de Grenoble, structure-mère de la MdH dans laquelle nous intervenons, nous avons rencontré deux experts de la Ville de Grenoble, l'un en sécurité des systèmes d'information, l'autre en numérique libre<sup>59</sup>. Tous deux nous ont sensibilisée à la donnée personnelle<sup>60</sup>.

« Une donnée personnelle est toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Mais, parce qu'elles concernent des personnes, celles-ci doivent en conserver la maîtrise. » (CNIL, 2020)

Depuis mai 2018, le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) veille aux données personnelles des utilisateurs du numérique sur le territoire de l'Union

---

<sup>59</sup> Ces rencontres ont été suggérées et rendues possibles par notre personne ressource à la Ville, Céline Gavroy

<sup>60</sup> En annexe 12, vous pourrez lire la retranscription partielle de l'entretien mené, en janvier 2021, avec le responsable des systèmes d'information de la Ville de Grenoble.

européenne (CNIL, 2020). La Commission Nationale de L'Informatique et des Libertés (CNIL)<sup>61</sup>, autorité française administrative indépendante, conseille les travailleurs sociaux dans l'accompagnement numérique des usagers et le respect du RGPD.

Comme nous l'avons fait remarquer dans notre cadre théorique, des quantités inimaginables de données voyagent sur Internet, vont et viennent de notre ordinateur à d'autres. Une partie de nous voyage sur ce réseau, les messages que nous envoyons portant notre nom, notre adresse, notre numéro de téléphone, notre adresse postale et électronique, nos destinations de voyage, nos données bancaires, nos écrits, nos lectures, nos recherches sur Internet, nos photos, nos vidéos. Un fois envoyés dans cet espace cybernétique, que deviennent nos données? Où sont-elles ? De cette invisibilité naît le danger. Des pisteurs sont-ils à nos trousses pour étudier notre comportement, communiquer notre adresse à des entreprises qui aimeraient nous proposer des produits, influencer nos choix, et peut-être même nos opinions ? Sommes-nous le produit des applications gratuites que nous utilisons ?



Figure 9: La donnée personnelle en péril .  
Source : CNIL

Le numérique connecté, s'il offre des perspectives infinies à ceux qui peuvent et savent s'en servir, ne doit pas nous faire oublier la nécessité de protéger nos données, celles de ceux avec qui nous communiquons, avec qui nous travaillons et que nous formons en tant que médiateur.

Ce n'est d'ailleurs pas un hasard si la notion de protection des données personnelles et de la vie privée figure parmi les cinq champs de compétences numériques dans le Digital Competences Framework élaboré par la Commission européenne (EU, 2010 : 2), intitulé littéracie des données « *data literacy* ».



Figure 10: Data Literacy et DigComp  
Source : (EU, 2016 : 2)

61 <https://www.cnil.fr/fr/definition/commission-nationale-de-linformatique-et-des-libertes-cnil>

Que ce soit le plan national français de formation des médiateurs et des aidants numériques (ANCT, 2021 : 26), le cadre du DIGCOMP (EU, 2016 : 1) ou le RSSI de Ville de Grenoble (RSSI, ligne 96), tous s'accordent sur la nécessité d'acquérir cette compétence en littéracie des données. Ce n'est qu'une fois qu'ils auront cerné les enjeux et intégré les bons réflexes que les médiateurs numériques pourront en être les meilleurs ambassadeurs.

Comme le souligne le responsable des systèmes d'information en parlant de la politique de sécurité des systèmes d'information de la ville de Grenoble, ces considérations déontologiques ont un impact sur les « *moyens numériques mis à disposition* » (RSSI, l 73-74)<sup>62</sup>. C'est une des raisons pour lesquelles les ordinateurs mis à disposition des usagers par la ville doivent être préalablement installés et sécurisés par les techniciens de la Ville de Grenoble et se connectent automatiquement sur une borne WiFi exclusivement dédiée à l'accompagnement numérique des usagers. Cette préoccupation sécuritaire oriente la sélection des programmes autorisés : logiciels libres, gratuits, payants, à code ouvert ou à code fermé. Les logiciels libres sont par définition « open source », ce qui signifie que n'importe qui peut accéder au code, le faire évoluer et le repartager dans les mêmes conditions. La plupart sont gratuits, ce qui peut être un avantage non négligeable<sup>63</sup>. Les utilisateurs ne se retrouvent pas otages de mises à jour payantes, de logiciels propriétaires, installés d'office par les fabricants sur leur ordinateur. Connaitre l'emplacement géographique des serveurs de fournisseurs de logiciels, la législation à laquelle ils sont soumis en matière de traitement des données personnelles (traitement, stockage, conservation, suppression), la pérennité de leur entreprise, nécessite une réelle expertise et leur sélection crée un véritable débat entre les professionnels de la cybersécurité et ceux du libre, car il est rare de trouver sur le marché des programmes qui répondent à tous les critères. Il faut donc trancher dans le vif.

Sur le terrain, les agents font comme ils peuvent et choisissent ce qu'ils savent utiliser, ce qui marche rapidement pour le plus grand nombre et relève de l'intuitif<sup>64</sup>. Ceux qui ont été sensibilisés à la protection des données doivent faire face à un vrai dilemme en matière de mail. Doivent-ils conforter l'usage de Gmail par la personnes aidée, peu à l'aise avec les outils numériques, ou le remettre en question ? Pour s'aligner sur la politique institutionnelle, doivent-ils inciter l'utilisateur à créer une adresse supplémentaire sur laposte.net en arguant que le respect du RGPD y est garanti et que les serveurs de ce service de messagerie se trouvent

---

62 En annexe 12

63 En annexe 12, lignes 100-114.

64 Nous avons assisté à trois séries de formations avec des travailleurs sociaux, les avons écoutés, et avons observé les agents à l'oeuvre à la MdH, d'où cette affirmation.

en France ? D'ailleurs, si les recommandations vont bon train à cet égard, nous n'avons pas pu mettre, à ce jour, la main sur des directives écrites claires qui permettraient aux agents et aux médiateurs de savoir quelle alternative proposer aux usagers en matière de messagerie électronique. N'oublions pas qu'il faut souvent répondre à une situation d'urgence sans être soi-même un expert en informatique. Dans le cadre de démarches administratives à caractère d'urgence, les travailleurs sociaux admettent utiliser les adresses Gmail existantes de leurs usagers, d'en créer même, par facilité ou parce qu'ils en possèdent eux-mêmes et savent mieux s'en servir.

Rappelons que les systèmes d'exploitation Google, au moment de l'installation des téléphones Android, ne donnent pas le choix et imposent la création d'une adresse électronique gérée par leur propre service de messagerie. Bien que soumis, sur le territoire européen, au respect du Règlement sur la Donnée Personnelle (RGPD), mentionné plus haut, l'entreprise Google possède ses serveurs aux Etats-Unis et ne se cache pas de la commercialisation qu'elle fait de nos données. Les processus de désactivation sur un compte Google des pisteurs, de la géolocalisation, le refus du partage des contacts, de celui du calendrier, du microphone et de la caméra est laborieux et chronophage. De plus, ces désactivations en chaîne entravent bien souvent le bon fonctionnement de l'appareil. Combien d'utilisateurs avertis prennent le temps de lire, de choisir ? L'impatience entraîne le clic approuvateur sans lecture, le consentement à demi-éclairé. Une médiation numérique avisée et responsable ne devrait pas céder à la tentation de la paresse. Elle pourrait être l'occasion de faire adopter les bonnes pratiques qui permettraient aux usagers de garder la maîtrise de leur vie privée. Encore faudrait-il qu'ils puissent être aidés à trouver des solutions conviviales, sûres, gratuites, pérennes, et libres.

L'impact environnemental lié à l'utilisation du numérique devient, lui aussi, source de préoccupation sur le terrain. « *Un mail, auquel est joint une photo, parcourt en moyenne 15'000 km et a la même empreinte carbone qu'une voiture parcourant 500 m* »<sup>65</sup>. En mai dernier, nous avons pu entendre cette mise en garde de la part d'un acteur associatif de l'accompagnement numérique au cours d'un séminaire de sensibilisation destiné aux élus de la Ville de Grenoble. Ces discours sont de plus en plus répandus et montrent que des prises de conscience sont en train de se faire du côté des acteurs de la médiation numérique.

Dans le cadre d'une médiation numérique avisée, tous les publics, quel que soit leur niveau d'acculturation au numérique, pourraient être amenés à réfléchir à ces questions et

<sup>65</sup> La source de cette affirmation n'a pas été indiquée oralement.

faire des choix en connaissance de cause. Toutefois, comme le déclare le responsable des systèmes de sécurité de la Ville de Grenoble, en matière de sensibilisation, mieux vaut passer la main aux experts, à ceux qui savent faire.

« à l'heure actuelle, on continue à faire peur, ce n'est pas la bonne approche. Il faut vraiment avoir une approche pédagogique, se mettre au niveau de ses interlocuteurs, et pas l'inverse. Il y a beaucoup de jargon technologique associé. Il faut arriver à le vulgariser et faire comprendre à chacun et chacune le rôle qu'il a à jouer dans la cybersécurité. »<sup>66</sup> (RSSI, lignes 21-24)

## **2. Les contraintes techniques**

Comme nous venons de le voir, certaines préoccupations institutionnelles d'ordre sécuritaire peuvent impacter le choix des outils. Elles peuvent également impacter les interfaces utilisées en les complexifiant. L'accès aux bornes WiFi à la MdH nous fournit un exemple de choix.

Concrètement, dans le cadre de nos ateliers expérimentaux, nous avons voulu nous lancer dans la démonstration d'un partage de connexion. Celle-ci ne fut pas possible sur les ordinateurs de la Ville qui avaient été exclusivement configurés pour l'accès à une seule et même borne WiFi dédiée aux permanences numériques. Ils n'étaient pas configurés pour se connecter à un smartphone d'utilisateur. Nous n'avons pas pu montrer aux participants comment se connecter avec les smartphones au WiFi public de la Ville de Grenoble accessible depuis de multiples endroits en ville : parc Mistral, bibliothèques, CCAS, Marie et Préfecture etc. En effet, la procédure de connexion à cette borne était trop complexe pour des débutants en informatique, de surcroît faibles lecteurs-scripteurs. 18 étapes devaient être franchies, un vrai parcours du combattant<sup>67</sup>. Nous doutons qu'un WiFi à disposition d'un public, parfois sans autre choix de connexion, soit pertinent. Nous avons attiré l'attention des professionnels de la Ville de Grenoble sur la complexité de cette connexion qui pénalisait, de surcroît, le public en ayant le plus besoin, bien souvent éloigné du numérique, et de l'écrit. Ils se sont emparés de la question. L'argument de la sécurisation de la connexion fut avancé pour justifier la difficulté de la procédure.

De manière à pouvoir refaire une tentative de connexion à une autre borne Wifi, accessible sur simple saisie d'un numéro à 9 chiffres, nous avons migré avec tout le matériel dans l'aile Ouest où cette borne était accessible. Cette décision était pragmatique et dérogeait aux recommandations de la Ville. Nous en avons pris la responsabilité. Il nous semblait

---

<sup>66</sup> En annexe 12, ligne 20.

<sup>67</sup> En annexe 13, toutes ces étapes sont détaillées.

essentiel que les usagers puissent apprendre à se connecter ou faire un partage de connexion chez eux en pleine période de confinement.

En raison de l'éloignement des deux bornes, l'une accessible au matériel des utilisateurs, située aile Est, l'autre uniquement dédiée au matériel de médiation numérique mis à disposition par la Ville, située aile Ouest, nous ne fûmes pas en mesure de travailler sur tout type de support numérique en un seul et même lieu. Il nous fallait parfois naviguer de l'un à l'autre bout de la maison au cours d'une même permanence. Quant au recours à une borne 4G, il était exclu pour des raisons de sécurité. Ces exemples ne sont pas exhaustifs<sup>68</sup> mais ont le mérite de mettre en garde les médiateurs et de les inviter à ne pas négliger ces paramètres et à faire des tests préalables<sup>69</sup>.

## **B. L'obsession de la démarche administrative en ligne**

Si nous avons décidé de consacrer un chapitre entier à ce sujet, c'est qu'il est au coeur des souffrances, des inégalités sociales actuelles<sup>70</sup>. La médiation numérique en milieu social est indissociable de la démarche en ligne. La dématérialisation de la totalité des démarches d'accès aux droits prévue par le gouvernement français pour 2022 est à l'origine de bien des postes de médiateurs numériques. Certes, l'État affiche la volonté d' « accompagner [les citoyens] vers l'autonomie » (ANCT, 2021: 28) et assigne cette tâche aux médiateurs numériques. Il n'en reste pas moins que l'autonomie citoyenne face aux démarches administratives en ligne est au coeur des préoccupations institutionnelles (ANCT, 2021: 28).

### ***1. Une compétence-phare***

D'ici 2022, toute demande de prestation sociale devra passer par une interface numérique. La capacité d'effectuer une démarche en ligne est devenue une compétence-clé, si ce n'est LA compétence de base, dont la rapide acquisition par tous les citoyens est cruciale pour l'État. L'enjeu est également crucial pour le citoyen car la démarche en ligne est en passe de devenir le canal quasi exclusif de l'accès aux droits, droit à un logement, une prise en charge médicale, une aide sociale, un rendez-vous important chez le médecin, un emploi, une

---

<sup>68</sup> En annexe 13bis, vous retrouverez la liste des incidents techniques survenus. Durant ces six mois, nous l'avons tenu à jour et transmis régulièrement à notre personne de référence à la Ville de Grenoble.

<sup>69</sup> En Annexe 14, retrouvez la fiche technique qui devrait faciliter la prévention de ces incidents.

<sup>70</sup> Nous expliquons ce phénomène dans notre cadre théorique.

autorisation de travail, une existence digne de ce nom<sup>71</sup>. Or, ce qui est paradoxal est que ce qui fait partie du domaine vital présuppose de multiples savoirs et savoir-faire.

## **2. De nombreux pré-requis littéraires**

Dans la première partie, nous avons fait allusion à une initiative d'accompagnement aux démarches administratives en ligne de la Maison des Habitants. Nous voulions revenir sur les raisons de son abandon. Nous résumons ici les précisions données par l'écrivaine publique qui illustrent les pré-requis littéraires.<sup>72</sup>

La démarche en ligne requiert de la part de l'utilisateur : a) la compréhension de la terminologie administrative, parfois même juridique, propre à chaque institution sollicitée (caisse d'assurance maladie, caisse de chômage, caisse d'allocations familiales, caisse de Retraite, service public des impôts ...), b) la connaissance des dispositifs institutionnels (quel organisme solliciter pour quelle demande ?) c) la connaissance de la procédure administrative et de ses différentes étapes (création d'un compte avant utilisation d'une application, téléchargement de justificatifs d'identité et de justificatifs bancaires ...), d) la mise à disposition ou la mémorisation d'une jungle de données personnelles (adresse électronique, mot de passe, identifiants, login, numéro de téléphone, numéro IBAN, numéro fiscal, numéro de sécurité social, numéro d'allocataire...), e) la maîtrise de l'outil informatique lui-même (smartphone, ordinateur, tablette, imprimante, scanner, clavier, souris ...) afin de réussir à faire les opérations exigées (scanner, télécharger, répondre à un formulaire), sans oublier f) la maîtrise de la langue.

Paradoxalement, la capacité à effectuer une démarche en ligne, dont la maîtrise est attendue des citoyens d'ici la fin de cette année 2021, exige une littéracie étendue et multiple: le lire-écrire (littéracie traditionnelle), la maîtrise des compétences numériques (littéracie numérique), la compréhension du jargon administratif (littéracie administrative), parfois même juridique (littéracie juridique). Le défenseur des droits articule le chiffre d'un minimum de 28 heures de formation requises (Défenseurs des droits, 2019 : 45).

La difficulté est de taille et la MdH en a clairement conscience, en témoigne cette affirmation extraite de son projet social 2019-2022 :

---

<sup>71</sup> Nous nous référons ici à un corpus recueilli lors d'un entretien lors duquel la personne interrogée se qualifiait de « *comme morte* » car dans l'impossibilité d'obtenir des papiers pour travailler (Burget, Zhao, Zhou : 2020 : 2)

<sup>72</sup> Nous reprenons ici des notes d'un entretien qui ne put être enregistré, faute de consentement de la part de l'écrivaine publique.

« [...] **l'accès aux droits via l'outil numérique.** Les maisons des habitants constituent souvent un des derniers lieux « d'accueil inconditionnel » pour les personnes, lorsqu'elles rencontrent des difficultés dans leurs démarches administratives dématérialisés ». (MdH, 2018 : 5)<sup>73</sup>

Ce n'est pas un hasard si cette tâche est remplie par les écrivains et écrivaines publiques, un métier qui réclame, en milieu social, de larges compétences exigeant une fine connaissance des dispositifs institutionnels et sociaux, de leurs procès administratifs en sus d'excellentes compétences rédactionnelles et humaines.

### ***3. Le parcours du combattant***

Il arrive encore bien souvent que les interfaces numériques permettant de réaliser une démarche administrative en ligne soient d'une prise en main fastidieuse, peu conviviales et sèment des obstacles là où l'on ne les attend pas. La route est semée d'embûches, de « croche-pieds » numériques, agaçant pour les experts et extrêmement décourageants pour les non initiés, en témoignent le casse-tête du mot de passe, les perfidies du code CAPTCHA et autres entourloupes surgissant au détour du chemin. Alors certains utilisateurs déclarent forfait et abandonnent. En témoignent les deux exemples suivants.

Pour obtenir un rendez-vous téléphonique avec la Caisse des Allocations Familiales (CAF), il fallait aux allocataires, au moment de notre mission, faire une demande en ligne. Au moment de confirmer le rendez-vous, un code CAPTCHA s'affiche à l'écran : « *Quel est le chiffre entre 780 et 782 ?* ». Il faut donc pouvoir lire et comprendre la question, savoir compter pour y répondre et savoir saisir des chiffres sur le clavier. Nous sommes en droit de nous interroger en quoi savoir calculer constitue un préalable légitime à l'obtention un rendez-vous avec un agent de la CAF. Ceci est humiliant pour toute personne insuffisamment littéraciée numériquement.

---

<sup>73</sup> Ce document-clé de la MdH de 80 pages n'a pu être mis en annexe en raison de son volume, mais peut être consulté sur demande à la MdH Anatole France.



Figure 11: Le mot de passe.  
Source : Clem

Qui d'entre nous n'a pas abandonné face aux nombreuses exigences du mot de passe ? Le dessin de Clem (Illustration 12) dépeint parfaitement la complexité de sa création, pourtant incontournable, lorsque nous devons créer un espace personnel pour avoir accès à une application, un service en ligne, notre messagerie électronique ... et notre gestionnaire de mots de passe, si nous en possédons un.

Les plus experts utilisent des coffres-forts numériques, des gestionnaires de mots de passe sophistiqués. Ceux qui en ignorent l'existence baladent un petit bout de papier griffonné et replié en quatre dans un porte-feuille, ou bien un calepin perdu au fond du sac à main ou de la mallette.

Moins on est expert, plus on est exposé au vol de ces sésames numériques qui peuvent avoir des conséquences fâcheuses (le piratage de notre messagerie ou de notre compte bancaire par exemple). Pour saisir un mot de passe, il faut savoir produire une majuscule sur un clavier, savoir la différencier d'une minuscule, savoir trouver l'arobase et la générer en appuyant parfois sur plusieurs touches simultanément. Il faut pouvoir lire et comprendre le long message qui s'affiche et vous explique pourquoi votre mot de passe est refusé. Certains ne savent pas. Ceux qui conçoivent les programmes leur tendent les pièges et n'en ont pas conscience. L'ignorance n'est pas de même nature, mais elle est dans les deux camps. La démarche en ligne cumule les difficultés pour les éloignés du numérique et de l'écrit.

#### ***4. Le risque d'instrumentalisation de la médiation numérique***

Nous avons pu observer que la confusion règne encore sur le terrain de l'accompagnement social où les médiateurs sont, à tort, trop souvent assimilés à des agents facilitateurs de la démarche en ligne. La médiation, comme nous l'avons définie dans notre cadre théorique, si elle doit permettre d'entrer en littéracie numérique et d'acquérir les compétences numériques présentées dans le cadre européen de compétences numériques (DigComp), a une visée formative et de montée en compétences bien plus large incluant, entre autres, la création de contenus numériques multimédias, et non seulement du mail, la capacité d'évaluer les contenus résultant de recherches sur Internet, de collaborer, utiliser les technologies numériques de manière créative, de protéger l'environnement.

### **C. Etat des lieux de la médiation numérique de proximité**

#### ***1. Les acteurs rencontrés***

Les associations et la bibliothèque de quartier que nous avons rencontrées sur le terrain sont les véritables chevilles ouvrières de l'accompagnement numérique. Initialement, nous avons prévu d'établir un tableau détaillé des structures contenant de multiples critères. Pour finir, nous avons décidé de renoncer à cet exercice qui enferme chaque structure en leur assignant un public, une ou des thématiques données, alors que rien n'était figé dans ce domaine. Nous avons préféré énumérer les structures rencontrées sous forme de carte mentale en ligne<sup>74</sup>. Celle-ci vous donnera accès aux sites Web actualisés de chacune et indiquera quelques thématiques-phares, parmi tant d'autres, que nous avons identifiées pour chacun d'eux. Rappelons que nous avons travaillé à partir d'un échantillon limité d'acteurs complémentaires<sup>75</sup> dans le but de comprendre quelles formes prenait l'accompagnement numérique sur le terrain, et d'identifier des premiers partenariats possibles avec la MdH<sup>76</sup>

---

<sup>74</sup> <https://app.wisemapping.com/c/maps/1175128/public>

<sup>75</sup> Pour mémoire, cette sélection, non exhaustive, était faite, à un instant T, par notre personne ressource à la Ville de Grenoble dans le but de nous permettre de visiter des structures à caractère complémentaire dans un temps donné limité.

<sup>76</sup> Cet aspect est abordé dans le cadre de ma restitution de stage, et non dans le présent mémoire dont ce n'est pas l'objet.

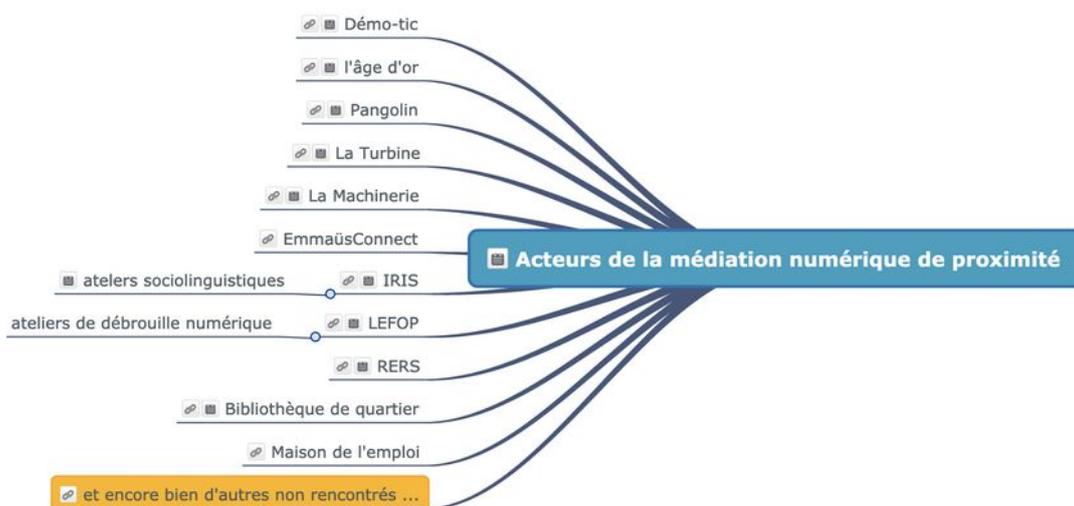


Figure 12: L'offre de médiation numérique de proximité

Source Carole Burget, consultable en lien à l'adresse <https://app.wisemapping.com/c/maps/1175128/public>

## 1. *L'humain au coeur du numérique*

Pendant six semaines, nous avons conduit des entretiens avec plus d'une dizaine de médiateurs numériques associatifs que nous avons croisés, dans certains cas à plusieurs reprises, au cours de notre mission. Ceci n'est qu'un mince échantillon. Toutefois, il suffit à nous faire prendre conscience du fait que l'accompagnement numérique des habitants reposait en grande partie sur d'autres habitants, regroupés en associations, certains depuis plus de 10 ans, d'autres plus récemment. Derrière ces médiateurs salariés associatifs, issus de secteurs professionnels très divers (géographie, urbanisme, informatique, FLE ...), se cachaient de nombreux bénévoles, des jeunes bénéficiant de contrat aidés (services civiques) ou des stagiaires découvrant le métier. Cet univers était une véritable fourmilière.

## 2. *Un champ mouvant*

Ce qui nous a frappé, c'est que le champ d'intervention des associations pouvait être amené à évoluer en fonction de l'expertise des équipes, des financements obtenus en répondant à des appels d'offres, ou des besoins identifiés sur le terrain.

A titre d'exemple, une structure<sup>77</sup>, réputée pour son accompagnement auprès d'un public senior, a fait le choix d'élargir son intervention auprès d'un public très éloigné du

<sup>77</sup> Nous faisons ici référence à l'association l'Âge d'Or, <https://cyberdeclic.org/>

numérique, pour l'aider dans sa prise en main de ces outils numériques, la navigation sur Internet, l'utilisation du mail. Cette même structure fut sélectionnée pour former les « conseillers numériques » de la Ville de Grenoble alors que ce n'était pas sa vocation première.

### ***3. Facilitateurs de la démarche en ligne***

A ce jour, cette même association, dotée par la ville, propose des permanences numériques dans plusieurs Maisons des Habitants. Ces permanences visent avant tout à décharger les écrivaines publiques et les travailleurs sociaux en charge d'effectuer des démarches en ligne. Bien souvent, l'initiation de la démarche en ligne est compromise par des problèmes récurrents liés à la création du compte personnel de l'utilisateur: oubli des mots de passe par les usagers nécessitant leur réinitialisation, maîtrise insuffisante du mail, maîtrise insuffisante de la langue, perte des identifiants.

Ce premier partenariat conclu entre une association et la MdH durant notre mission, était motivé par la démarche en ligne et sollicité par l'écrivaine publique. Cette répartition des tâches en fonction de l'expertise de chacun garantissait d'accélérer le mouvement et de faire retomber la tension qui pèse parfois sur ces travailleurs sociaux.

L'association joue, dans ce cas précis, le rôle de facilitateur, et non de médiateur, de la démarche en ligne, aidant l'utilisateur, faisant « à la place de », expliquant, montrant, mais ayant plus rarement le temps de faire avec, en raison de créneaux horaires trop courts.

### ***4. Une offre fournie***

Vente d'équipements informatiques et de forfaits téléphoniques avec données mobiles à moindre coût, aide à la connexion, aide à la prise en main des outils, au maniement de la souris et du clavier, à la navigation sur Internet, à l'utilisation de la messagerie électronique, découverte des outils multimédias, sensibilisation à la protection de la donnée personnelle et publique, telle est une partie de l'offre des acteurs associatifs. Les publics ciblés par ces acteurs allaient des jeunes, aux retraités, aux personnes nouvellement arrivées sur le territoire français, en passant par les passionnés de jeux vidéos ou les adeptes du libre. Tout semblait pouvoir transiter par le maillage associatif.

Certaines associations assuraient même la gestion des parcs informatiques. D'autres proposaient des entrées ludiques, et (ré)créatives, dans le numérique : ateliers multimédias,

création de jeux vidéos, création d'un instrument de musique numérique, cartographies collectives. Une initiative intéressante, le RERS, proposait l'acquisition de compétences numériques en échange d'un tout autre savoir, cuisiner, jardiner, parler une autre langue, peindre, coudre, qui se trouve ainsi valorisé.

La bibliothèque des Eaux-Claires que nous avons visitée jouait un rôle essentiel dans l'inclusion numérique. Elle mettait à disposition trois ordinateurs en libre accès et offrait, un jour par semaine, un accompagnement individuel à ses visiteurs. Grâce à l'équipe dévouée, tout devenait possible : se connecter pour lire en ligne la presse de son pays d'origine, rechercher des informations sur Internet, insérer des images dans des documents, les mettre en page, emprunter des livres audios quand on est lecteur débutant. Ce n'est qu'un petit aperçu du précieux travail d'inclusion effectué discrètement par ce petit îlot de culture.

### ***5. La prise en compte des éloignés de l'écrit***

Nous avons pu identifier trois acteurs qui visaient une meilleure acculturation au numérique pour des publics éloignés du français et/ou de son code écrit.

La coordinatrice d'un atelier sociolinguistique proposé par une MdH du quartier Chorier-Berriat avait initié des périodes de sensibilisation au numérique, co-animées par la médiatrice numérique de la ville. Ces animations ponctuelles ne visaient pas de double médiation (numérique, écrit) en soi, mais pouvaient permettre un apprentissage conjoint du français (oral et écrit) et une prise en main de l'outil numérique.

Dans ce même secteur, de l'autre côté de la rue étaient proposés aux habitantes<sup>78</sup> primo-arrivantes<sup>79</sup> de ce secteur des ateliers numériques de français. Nous avons rencontré ces médiateurs, anciens collaborateurs de la société de télécommunication Orange, ou collaborateurs près de la retraite, travaillant au sein d'une Maison Digitale<sup>80</sup> financée par l'opérateur Orange. Nous avons été conviée à une visioconférence au cours de laquelle il était question de créer des modules en ligne pour des « primo-arrivants » avec l'association APARDAP<sup>81</sup>. Le type d'accompagnement en lien avec l'écrit ne put être observé en raison de la suspension des ateliers entraînée par la crise sanitaire.

---

<sup>78</sup> Aux femmes exclusivement.

<sup>79</sup> Le terme de « migrants » est, par les temps qui courent, largement sur-utilisé. Pour les membres de cette structure, il désignent les individus arrivés sur le sol français dans les cinq dernières années.

<sup>80</sup><https://www.fondationorange.com/Le-programme-Maisons-Digitales-agir-pour-l-autonomie-des-femmes>

<sup>81</sup> <https://www.apardap.org/>

Quant à la troisième initiative, les ateliers de « Débrouille numérique » financés par la CAF, ils étaient proposés par une association locale, le LEFOP<sup>82</sup>. Toute personne en situation d'illettrisme<sup>83</sup>, scolarisée en langue française et très éloignée de la formation, pouvait s'y joindre. Toujours pour les mêmes raisons, nous n'avons malheureusement pas pu observer les ateliers proposés. Néanmoins, la coordinatrice du LEFOP eut la gentillesse de nous montrer avec quel professionnalisme les premiers ateliers avaient été préparés et menés par des bénévoles sur le terrain. Elle nous fit part d'une observation majeure : « *dès qu'on les met sur un ordi, ils oublient qu'ils sont en train d'écrire* ».

Force est de constater que les formations à l'accompagnement numérique sont dispensées par les associations elles-mêmes. EmmaüsConnect<sup>75</sup> et WeTechCare<sup>76</sup>, sa start-up sociale se sont fait une spécialité de la formation des agents administratifs et des travailleurs sociaux à l'accompagnement numérique. Nous avons pu assister à deux formations : « *Comprendre et diagnostiquer les outils numériques* » et « *Animer un atelier numérique collectif* » qui nous mirent sur la voie de ce que peut être la médiation en milieu social. En discutant avec les participants et les formateurs et en parcourant le site Internet de ces deux acteurs de la formation, nous avons relevé qu'il était essentiellement question de l'accompagnement de « primo-arrivants », d'utilisateurs en situation de précarité sociale ou très éloignés du numérique. En revanche, la précarité liée à l'éloignement de l'écrit n'était jamais mentionnée.

Nous avons testé certains contenus pédagogiques sur le site des « *Bons Clics* »<sup>84</sup>. Le portail consacré à l'apprentissage autonome par les usagers est extrêmement riche et comporte une mine d'informations et de supports précieux. Là encore, les publics éloignés de l'écrit ne semblent pas avoir été pris en compte. À la MdH, nos participants-tests ne purent comprendre, ni les questions posées, ni les réponses apportées en raison de formulations longues, complexes, d'une typographie inadéquate. À la défense de ces organismes de formation, il faut préciser qu'ils ont pris conscience de ces lacunes et travaillent à proposer des supports multimodaux. Les phrases pourraient ainsi être entendues grâce à l'activation d'une touche audio. Toujours est-il que la création d'un compte est nécessaire et que nous retombons dans le piège du mot de passe et des identifiants...

---

82 <https://www.lefop-illettrisme38.com/>

83 Nous abordons ces thèmes dans notre partie théorique

84 <https://www.lesbonsclics.fr/fr/>

En guise de conclusion, nous pouvons affirmer que très peu est fait pour inclure les individus en difficulté avec le lire-écrire dans des dispositifs de médiation numérique. Les rares initiatives proposées ciblent des usagers fréquentant une MdH bien précise, un secteur bien précis, le sexe féminin, ou exclusivement des personnes scolarisées en langue française.

Quant aux pièges numériques tendus pour des raisons d'ordre sécuritaire, quasi-obsessionnelles dans les dispositifs numériques d'accès aux droits, ils ne facilitent pas l'accès des éloignés de l'écrit de par leurs implicites littéraciques.

Nous n'avons pas pu relever de dispositif de double médiation à ce stade. Notre mission de terrain nous a donné, comme nous le verrons, l'occasion d'y travailler.

## **Partie 5 - Émergence d'un dispositif de double médiation**

Nous vous présentons ici un dispositif de double médiation, en cours de formalisation, destiné à un public éloigné de l'écrit<sup>85</sup> et désirant de se former aux outils numériques actuels. Vous y trouverez aussi une palette d'ateliers visant un double apprentissage, celui de l'écrit et du numérique. Vous pourrez y puiser des idées d'animations concrètes, suivant ou non la progression proposée, en fonction des besoins de votre public et du temps à disposition. Nous souhaitons que ce dispositif puisse être aménagé et laisser une place à la créativité de chacun.

Cette dernière partie présente les premiers fruits récoltés au terme de quatre mois de médiation numérique expérimentale avec des usagers de la MdH Anatole France. L'approche que nous avons expérimentée met l'accent sur la démarche et la posture qui permettent d'inclure des participants en difficulté avec le lire/écrire dans un dispositif de médiation numérique. Ce dispositif inclut, tel que nous l'avons conçu, plusieurs étapes-clés : partir d'une demande numérique, faire avec, identifier les doubles compétences requises pour y répondre (numérique et lire-écrire), déclencher un double apprentissage à travers des scénarios possibles.

Nous proposons d'aller au-delà du dépannage numérique, pour proposer un apprentissage durable, et ainsi favoriser l'autonomie et l'« empowerment<sup>86</sup> ». Alors seulement pourrions-nous prétendre contribuer à redonner le pouvoir d'agir sur leur propre vie aux citoyens éloignés de l'écrit et du numérique. C'est dans cette perspective que nous proposons un double dispositif de médiation.

Entrer en littéracie numérique, c'est entrer en littéracie classique, sans parfois même s'en rendre compte. Effectivement, se servir des outils numériques, c'est lire ou écrire un SMS, un mail, un document. C'est lire une fenêtre d'erreur ou de sécurité qui s'affiche sur un écran, lire les notifications incessantes de son téléphone, la liste des options proposées par le menu déroulant de notre logiciel de traitement de texte ou de notre messagerie, lire les réponses du moteur de recherche à notre demande. C'est aussi écrire la réponse sollicitée par le code CAPTCHA, l'adresse ou l'information recherchée dans la barre de recherche de notre navigateur, écrire son adresse électronique, son nom, son adresse, sa date de naissance et son numéro de téléphone pour créer un « espace personnel » en ligne. C'est exister, d'une certaine manière. L'interaction est permanente, comprendre-répondre, lire-écrire. L'outil nous parle et

---

85 Nous entendons par « éloignés de l'écrit », peu à l'aise avec le lire-écrire, voire en situation d'illettrisme et d'analphabétisme. Nous revenons sur ces notions dans notre partie théorique.

86 Nous abordons cette notion dans notre cadre théorique.

nous communiquons à travers lui, avec d'autres, des amis, des agents publics, des collègues et des inconnus.

Au terme de nos ateliers expérimentaux à la Maison des Habitants, un usager nous a confié qu'il se sentait plus à l'aise avec les outils numériques et qu'il avait le sentiment d'avoir progressé en lecture-écriture grâce aux ateliers numériques alors qu'il n'était pas venu dans cette optique précise. Forte de ces encouragements et de cette expérience utilisateur, nous avons cheminé pour parvenir à formaliser le dispositif co-construit avec les usagers.

## A. De la demande aux besoins d'apprentissage

Si notre démarche propose d'entrer par la demande, cela présuppose qu'il y en ait une. Un individu « en panne numérique » est venu jusqu'à nous pour chercher de l'aide car il a besoin de l'outil numérique pour faire quelque chose de précis et ne peut pas ou ne sait pas faire.

### 1. Catégoriser les demandes

Comme nous l'avons expliqué dans notre partie méthodologique, nous avons voulu garder une trace des demandes, quarante-cinq au total, et les avons recensées. Puis, nous les avons regroupées par thématique<sup>87</sup>. Les thématiques récurrentes permettent de faire ressortir les savoir-faire à acquérir par les usagers, leurs besoins d'apprentissage. Le tableau suivant reprend de manière plus synthétique les difficultés rencontrées par les quarante usagers venus nous consulter. Hormis l'équipement, qui correspond à un besoin d'acquisition en termes de matériel, il recense les besoins d'acquisition en termes d'apprentissage. Dans la colonne de droite, nous avons indiqué le type de compétences tel qu'explicité dans l'article de Brotcorne et Valenduc (Brotcorne & Valenduc, 2009 : 53)<sup>88</sup> et les avons associées aux savoir-faire recherchés par les usagers.

Thématique associée	Synthèse des demandes	Niveaux de Compétences (Brotcorne & Valenduc, 2009 : 53)
L'équipement	acheter un smartphone ou un ordi, trouver des forfaits téléphoniques ou des recharges à moindre coût	
La connexion à Internet	se connecter à une borne Wi-Fi publique et privée, effectuer un partage de connexion entre le smartphone et l'ordinateur à la maison	Compétences instrumentales

<sup>87</sup> En annexe 2.

<sup>88</sup> Nous y faisons référence dans notre partie théorique

La navigation sur Internet	rechercher un lieu, une adresse, un n° de téléphone, des horaires d'ouverture, accéder à sa messagerie électronique, effacer l'historique...	Compétences informationnelles structurelles
La messagerie en ligne <sup>89</sup>	créer une adresse-mail, réinitialiser le mot de passe, se connecter à sa messagerie, ouvrir, écrire, lire un mail, y joindre un document, se désabonner des newsletters, supprimer des messages pour libérer de l'espace, se déconnecter...	Compétences instrumentales
Le traitement de texte	écrire un CV et une lettre de motivation, les mettre en page, les convertir en format PDF pour les télécharger sur la plateforme emploi de la ville de Grenoble, les imprimer...	Compétences instrumentales et stratégiques
La gestion des fichiers	Sauvegarder sur une clé USB, trouver un fichier sur son ordinateur ou son smartphone, télécharger un fichier, l'imprimer et le sauvegarder...	Compétences informationnelles formelles
La démarche en ligne	Créer un espace personnel sur le site des impôts, demander un rendez-vous en ligne sur le site de la CAF, télécharger une attestation de retraite sur le site de CARSAT, demander en ligne une carte Illico solidaire sur le site de la SNCF, obtenir le statut de micro-entrepreneur sur le site du CFE	Compétences instrumentales et stratégiques

Nous y retrouvons des compétences « *opérationnelles ou instrumentales* », (savoir-faire de base, manipulation du matériel et des logiciels), des « *compétences informationnelles structurelles* » (recherche et tri d'informations) et « *formelles* » (relatives au format des fichiers, des contenus numériques) (Brotcorne & Valenduc, 2009 : 53). Le désir de télécharger une lettre de motivation et un CV sur une plateforme de recrutement ou de finaliser l'enregistrement en ligne en vue de l'obtention du statut de micro-entrepreneur répond à un but personnel et professionnel. Nous avons fait correspondre à ces besoins des « *compétences stratégiques* » (orientées vers un but et ayant des répercussions dans la vie professionnelle).

A priori, les « *compétences informationnelles structurelles* » (recherche d'informations, évaluation et sélection) devraient poser des problèmes aux faibles lecteurs. Pour ce qui est de la rédaction et de l'envoi du mail, nous anticipons de grosses difficultés pour un faible scripteur. Nous verrons ce qu'il en a été des autres compétences au cours de nos expérimentations.

Mais avant de passer aux points de blocages, cherchons à analyser les compétences littéraciques, numériques et classiques<sup>90</sup>, de nos usagers.

<sup>89</sup> A l'exception d'une seule demande de création d'un compte sur laposte.net, toutes les demandes portaient sur Gmail.

<sup>90</sup> La distinction entre littéracie (classique) et numérique est abordée dans le cadre théorique.

Comme vous pourrez le constater, certains savoir-faire en appellent d'autres. Lors de la formalisation, une hiérarchisation sera donc nécessaire car il ne sera pas possible de rechercher une information sur Internet sans savoir se connecter à un WiFi. Pour se connecter à sa messagerie mail (connexion), il faut savoir naviguer sur Internet (navigation). Et que faire du CV (traitement de texte) que l'on vient de finir si on ne sait pas le convertir en PDF (gestion et format des fichiers), ni le télécharger sur le site de la Ville de Grenoble. Il faudra savoir créer la lettre de motivation, retrouver celle mise en page un an auparavant par une assistante sociale.

## ***2. Observer les compétences des usagers***

Comme nous l'avions pressenti et exposé dans notre partie méthodologique, les usagers rencontrés à la MdH étaient majoritairement allophones<sup>91</sup> et en difficulté avec le français, surtout à l'écrit<sup>92</sup>. Sans être un expert de la didactique des langues, il peut être utile à un médiateur numérique de déceler certains indicateurs lorsqu'il rencontre un usager pour la première fois. Ce qui peut s'apparenter à un diagnostic se fait sans que le mot de test, d'évaluation, ne soit prononcé. Comme nous l'expliquons dans notre partie consacrée à la méthodologie, nous privilégions le « faire avec » et l'observation au diagnostic déclaratif. Aborder ensemble les étapes permettant de débloquer un usager rencontrant un problème informatique, c'est commencer à repérer ce qui favorisera ou freinera l'apprentissage.

### **✓ *Équipement***

Quel matériel l'utilisateur a-t-il à sa disposition chez lui ? Quels mots utilise-t-il pour en parler ? Comment se connecte-t-il à Internet ? Avec quel équipement est-il venu ? Sur quel matériel préfère-t-il écrire et lire ? Qui se sert de quoi à la maison ? Ces questions préliminaires ont leur importance. Elles permettront d'évaluer la familiarité de l'utilisateur avec l'environnement numérique, de cerner les pratiques familiales, les aidants informels potentiels, la possibilité de s'exercer à la maison, entre les ateliers. Elles pourront être l'occasion de l'informer de l'existence d'associations qui proposent un matériel à moindre coût.

### **✓ *Compréhension orale***

Est-ce que nos interlocuteurs sont en mesure de formuler leur demande de manière compréhensible et de répondre aux questions que nous leur posons de manière intelligible,

---

<sup>91</sup> En annexe 1.

<sup>92</sup> En annexe 3

fluide, ou avec quelques hésitations ? Si le français est la langue de médiation, il est indispensable que médiateur numérique et usagers puissent se comprendre même si un ajustement du débit et du vocabulaire doit être nécessaire de la part du médiateur. Le référentiel CECR est un outil qui permet de se faire une idée du degré d'autonomie à l'oral.<sup>93</sup>

✓ *La maîtrise du code écrit*

Lorsque nous commençons à chercher une solution ensemble, que notre interlocuteur fait avec nous, il nous faut garder le focus sur ses habiletés numériques. Nous sommes assis à côté l'un de l'autre et pouvons lui demander de lire ce qu'il voit à l'écran, prétextant l'oubli de nos lunettes, et lui proposer de saisir les informations lui-même, toujours pour la même raison. La saisie d'un mot de passe, d'un identifiant, pour se connecter à un WiFi peut en dire long sur la distinction des majuscules et des minuscules, sur la capacité à reconnaître et nommer des lettres, des chiffres, des signes de ponctuation. Quant au clic rapide, la méfiance est de mise car il n'est pas garant d'une lecture experte, mais constitue un réflexe adopté par bien des utilisateurs, un geste qu'il faudra désapprendre, au vu des risques qu'il comporte.

La langue de notre interlocuteur et son origine sont des données importantes pour le passage à l'écrit car elles indiquent si le système d'écriture est différent de celui du français.

Comme pour l'oral, nous recommandons d'essayer de positionner l'utilisateur en peine avec l'écrit sur la grille de niveau du CECR.<sup>94</sup> Ce positionnement nous servira pour anticiper les points de blocage relatifs au lire-écrire.

• *Le degré d'acculturation au numérique*

Certains usagers peuvent avoir entre les mains des outils comparables à des Ferrari et n'avoir jamais appris à conduire.

En faisant avec le participant, il est important d'observer la fluidité du geste, l'aisance de la manipulation du pad, de la souris, la rapidité d'identification des touches sur le clavier. Trouver la touche sur le clavier tactile du smartphone permettant de saisir l'@rob@se ou la majuscule est un bon indicateur à ce titre.

Le jargon informatique peut s'apparenter à une langue étrangère supplémentaire qu'il faut parfois traduire et concrétiser à de multiples reprises. «*Bureau, fenêtre, corbeille, curseur, mettre en gras, polices de caractères* » peuvent être interprétés au pied de la lettre.

«*Télécharger, application, cliquer, pad, dérouler le menu horizontal* » restent des termes

<sup>93</sup> En annexe 3, nous effectuons synthèse des prescripteurs du CECR .

<sup>94</sup> En annexe 3.

opaques pour des utilisateurs non initiés et ne pourront être intégrés qu'après des exécutions répétées et verbalisées par eux-mêmes. A propos de langue étrangère, l'omniprésence et l'irruption inattendue de l'anglais (*login, download, upload, cancel, update ...*) peuvent constituer une difficulté supplémentaire quand il n'est pas compris par l'utilisateur

✓ *les freins liés aux représentations*

Si le déclaratif n'est pas toujours pertinent pour identifier les pratiques numériques, il l'est en revanche pour mettre en lumière les représentations. L'utilisateur vous confiera rapidement, en faisant avec vous, ses angoisses et ses représentations. La peur de manipuler, de « tout casser », de tout bloquer, revient régulièrement. Resurgissent les craintes liées à la peur de ne pas savoir apprendre, de ne plus avoir l'âge, de perdre le lien avec les enfants qui viennent pour aider et ne viendront peut-être plus si leurs parents se débrouillent numériquement parlant. La technologie intimide et effraie.

Ce détour par l'utilisateur vise à mettre en lumière des éléments qui pourraient faire obstacle à l'apprentissage numérique. Qu'ils soient de nature langagière, psychologique, technique, les freins repérés sont autant d'alertes que nous devons prendre en compte en adaptant notre rythme, notre posture et les scénarios de déblocages proposés. Mais revenons aux demandes des individus rencontrés.

### ***3. Identifier les points de blocage***

Après avoir catégorisé les demandes des usagers, nous avons identifié six thématiques phares correspondant à des savoir-faire numériques de base faisant défaut, traduisibles en besoins d'apprentissage : connexion, navigation, messagerie, traitement de texte, gestion des fichiers et démarche en ligne. Au vu de la complexité de la démarche en ligne que nous avons abordée dans la partie dédiée à l'analyse de l'existant, nous nous intéresserons uniquement aux compétences requises lors des étapes préliminaires, à savoir la capacité de créer un espace personnel et de renseigner un formulaire simple. Comme nous l'avons observé, certains de ces savoir-faire englobent d'autres.

La messagerie en ligne, devenue incontournable comme l'illustre si bien le dessin humoristique ci-dessous, implique à elle seule toutes ces compétences : renseignement de formulaire simple lors de la connexion, connexion, navigation, traitement de texte simple, à l'adresse électronique et gestion de fichiers pour joindre des pièces ou les télécharger.



Figure 13: le Mail.  
Source : Deca

Sur un tableur<sup>95</sup>, nous avons recensé les opérations numériques successives permettant d'accéder à sa messagerie Gmail pour y lire et y envoyer un mail. Nous avons choisi Gmail car ce service de messagerie était le plus largement utilisé et le plus demandé par les usagers.<sup>96</sup> A lui seul, ce scénario Gmail a l'avantage de faire apparaître tous les points de blocage littéraires (lié à la maîtrise de la lecture-écriture) que nous avons pu repérer au cours de nos permanences et de nos ateliers numériques expérimentaux.

Nous avons décliné chaque opération numérique en savoir-faire numériques. Concrètement, si nous reprenons les lignes 16 à 18 de ce tableur, cela donne: « *Je dois* écrire un mot d'utilisateur et un mot de passe, *cela implique que je peux, numériquement parlant*, repérer le curseur à l'écran avec la souris ou le pad et cliquer pour le placer dans le champ nom d'utilisateur, me servir des touches pour écrire l'alphabet avec le clavier pour recopier, créer, écrire mon nom et mon prénom, identifier la touche majuscule, produire la majuscule en utilisant deux touches simultanément, me servir de la touche « effacer », écrire les chiffres et les signes de ponctuation avec un clavier en utilisant la touche majuscule simultanément ou en l'activant avant, distinguer les différentes parties de la page Internet, *mais cela implique que je peux aussi, littérairement parlant*, lire et comprendre l'intitulé du champ, épeler, comprendre sous la dictée, discriminer majuscule/minuscule, recopier, créer, écrire mon nom et mon prénom, comprendre les lettres de l'alphabet quand je les entends, nommer les lettres de l'alphabet. Ces compétences en compréhension et production orales et écrites, placées sur l'échelle du CECRL (CE, 2018) peuvent aller d'un pré-A1 à B2. Pour chaque opération numérique, nous avons, toujours dans ce même tableur, mis en regard les savoir-faire numériques et littéraires mobilisés et comparé le niveau CECRL pré-requis par l'opération numérique à effectuer à celui des usagers. Cette mise en miroir fut éclairante. Elle nous a permis d'expliquer a posteriori le blocage observé sur le terrain expérimental et de l'anticiper pour les sessions à venir. Lorsque le niveau littéraire requis par l'opération numérique est plus élevé que celui de l'utilisateur, nous présentons qu'il nous faudra, pour les cas où l'écart est trop important, retarder cette opération pour ne pas décourager le participant. Ce fut le cas des fenêtres pop-up contenant des alertes ou proposant de nouvelles fonctionnalités.<sup>97</sup> Leur lecture induisait un niveau d'expertise et de précision (C1) qui n'était

<sup>95</sup> En annexe 4.

<sup>96</sup> Nous expliquons les raisons qui poussent bien des médiateurs à accepter ce compromis dans notre partie consacrée à l'analyse de l'existant.

<sup>97</sup> En annexe 5, nous avons assemblé des copies d'écrans, début juillet 2021 pour exemplifier la connexion à la messagerie Gmail depuis un compte que nous avons créé dans ce but sur Google

pas atteint par la majorité de nos usagers<sup>98</sup>. Nous avons extrait de cette analyse les points de blocage récurrents liés au lire-écrire et les avons isolés dans le tableau suivant :

Point de blocage	Opération numérique	Pré-requis écriture	Pré-requis lecture
Identifiant	Saisir le nom d'utilisateur	Connaître le système graphique Distinguer les lettres de l'alphabet français Distinguer minuscules et majuscules Recopier correctement	Lire en mémorisant pour recopier Repérer, à minima, l'intitulé du champ « <i>nom d'utilisateur</i> » Comprendre les consignes de l'interface
Mot de passe	Saisir ou Créer <sup>99</sup>	Mêmes pré-requis que pour l'identifiant + Connaître les chiffres Connaître les signes de ponctuation	Mêmes pré-requis que pour l'identifiant + Repérer l'intitulé du champ « mot de passe »
Adresse email	Saisir ou Créer <sup>100</sup>	Mêmes pré-requis que pour l'identifiant + Savoir écrire son prénom et son nom de famille	Mêmes pré-requis que pour l'identifiant + Repérer l'intitulé du champ « <i>adresse e-mail</i> » Connaître le point Connaître le signe @rob@se
Copier / coller			Lire pour sélectionner les bonnes indications
Page Web		Renseigner correctement le champ de recherche du navigateur utiliser	Lire une page Web, non linéaire Reconnaître les URL, Reconnaître les liens hypertexte
Mail	Lire, écrire, répondre	Connaître les conventions d'écriture d'un mail. Savoir, à minima, formuler une phrase simple et correcte	Repérer « messages envoyés » Comprendre les objets des mails Comprendre le contenu du mail reçu, parfois complexe, voir mal rédigé
Menu déroulant	Menu de déconnexion Menu de démarrage, mise en veille et arrêt		Repérer un mot dans une liste Maîtriser le jargon associé
Pop-up	À tout moment		Comprendre des messages complexes

98 Se reporter à notre positionnement en annexe 3 et à notre partie méthodologique.

99 La création d'un mot de passe est une opération cognitive complexe qui implique une parfaite compréhension des consignes, l'aptitude à se conformer à un ensemble de règles, à mémoriser et conserver en lieu sûr le résultat généré.

100 Même remarque que la précédente pour ce qui est de la création d'une adresse électronique. Cette adresse fait désormais partie des données personnelles qui doivent impérativement être renseignées pour accéder à d'innombrables services. Dans certains cas, le renseignement de champ, devenu tacitement obligatoire, prévaut sur celui de l'adresse postale.

Parmi les obstacles récurrents, nous pouvons citer le nom d'utilisateur, l'adresse électronique, le mot de passe alpha-numérique, sa création, les messages de sécurité, d'erreur, les fenêtres pop-up proposant de nouvelles fonctionnalités, les menus déroulants. Quant à la lecture des résultats de recherche et celui des pages de sites Internet, ces opérations font partie des exercices de lecture les plus compliqués dont la réussite fait de surcroît appel à de multiples capacités cognitives permettant, entre autres, d'évaluer la pertinence d'un résultat, la qualité d'une information.

Ce travail d'analyse nous permet de conforter l'expérience vécue sur le terrain et d'en déduire qu'un scénario de médiation numérique en vue d'acquérir une compétence donnée ne pouvait être le même pour un public éloigné de l'écrit que pour celui d'un public n'ayant aucune difficulté en lecture-écriture. Formaliser les scénarios improvisés qui avaient abouti à l'acquisition de la compétence recherchée au prix de quelques détours, apparaissait donc pertinent.

## **B. Scénarios de déblocage et construction du dispositif**

Nous allons tenter de revenir dans ce chapitre sur quelques réponses apportées spontanément en cours de permanences et d'ateliers. Certains scénarios se déroulent sur plusieurs séances car une seule ne suffit généralement pas à répondre à la demande initiale des usagers. Les temps de pause entre les séances fut bénéfique. Nous redéroulions les séquences et cherchions des solutions de déblocage qui n'avaient pas émergé spontanément en cours. D'autres idées nous venaient après coup, que nous notions. L'atelier suivant, nous les expérimentions. Parfois, nous rebondissions sur une suggestion émanant des participants eux-mêmes. Nous tissions, avec les participants, un dispositif artisanal. Chaque atelier ou permanence permettait d'en resserrer les mailles.

Nous ne pourrions pas vous présenter tous les scénarios qui sont nés du terrain<sup>101</sup> et se sont affinés au fil du temps, mais plutôt la dynamique et les stratégies de double médiation qu'ils ont naturellement fait apparaître et sont reprises dans ce dispositif. Comme vous le verrez, certaines idées d'ateliers sont nées des participants eux-mêmes. En effet, au cours des permanences ou des ateliers émergeait un point que le participant voulait creuser en collectif ou en individuel, ou que nous lui propositions d'approfondir. Il leur arrivait de nous dérouter de l'objectif initial et de nous faire découvrir d'autres chemins. Nous étions dans une dynamique

---

101 Au total, ce sont plus de cent heures à tester, orienter, être formée (annexe 1)

de co-création qui aurait pu se poursuivre bien au-delà de notre mission. C'est avec regret que nous avons interrompu cette collaboration passionnante et que nous les avons quittés.

En raison de la crise sanitaire qui nous imposait de ne pas être plus de cinq dans une grande salle<sup>102</sup>, nous n'avons malheureusement pas été en mesure de faire filmer nos interventions. La consignation par écrit de nos activités dans les tableaux inventoriant demandes et participants<sup>103</sup> nous permit de garder le fil et de rédiger les trois scénarios que nous soumettons à votre lecture pour exemplifier notre démarche et le processus de co-construction du dispositif de double médiation.

### ***1. Scénario du mot de passe***

Dans les ateliers et les permanences, les premiers révélateurs de blocage littéraires furent les identifiants, le nom d'utilisateur, l'adresse électronique ou le mot de passe.

Nous vous invitons à prendre connaissance de la reconstitution que nous avons rédigée a posteriori, intitulée « scénario du mot de passe »<sup>104</sup>. Comme vous pourrez le constater, les identifiants numériques sont d'excellents indicateurs de la maîtrise de notre système d'écriture (alphabet, chiffres, ponctuation simple), de notre code écrit (correspondance phonème/graphème). Ils permettent de déceler des besoins d'apprentissage relevant fréquemment de l'alphabétisation.

Les séances consacrées à la saisie de ces champs incontournables à remplir nous firent prendre conscience de la magie du clavier allié à un traitement de texte, en mode déconnecté<sup>105</sup>. À travers la prise en main du clavier (compétence numérique), c'est la découverte du système et des conventions d'écriture du français, l'entrée dans la correspondance graphème-phonème (compétences littéraires). À travers l'activation des touches de ponctuation (compétence numérique), c'est le travail sur la prosodie (compétence de production et réception orale). À travers le repérage et la manipulation de la barre espace (compétence numérique), nous nous entraînons à la segmentation des mots (compétence littéraire). L'organisation d'un écrit, des informations sur l'écran, deviennent possibles grâce à la touche de validation qui permet d'aller à la ligne. Tout un champ des possibles s'ouvre, qui a largement inspiré les ateliers « alpha-numériques » suggérés dans notre dernière partie. Le clavier est, à notre sens, un puissant outil d'alphabétisation.

---

102 Un périmètre de 8m<sup>2</sup> carré par personne devait être respecté.

103 En annexe 1 et 2.

104 En annexe 6.

105 L'utilisation d'un traitement de texte présente l'avantage de ne pas nécessiter de connexion Internet.

Comme nous le mentionnons à la fin de cette reconstitution, les participants émirent le souhait de consigner les fois suivantes, sur traitement de texte, certains mots-clés du jargon informatique (par exemple : navigateur, messagerie électronique, valider), des données personnelles fréquemment requises par les services administratifs (adresse postale et électronique, numéro de téléphone et date de naissance), y décrire simplement les opérations effectuées (je me connecte au Wi-Fi, j'imprime, j'enregistre un fichier ...). Cette idée ne nous serait pas venue à l'esprit sans eux. Nous tissions donc bel et bien ensemble ce dispositif. Le groupe prenait spontanément son apprentissage en mains et affirmait, à travers ces initiatives, sa volonté et sa capacité à agir<sup>106</sup> pour influencer son chemin de vie.

Cette initiative collective fut à l'origine d'un autre atelier au cours duquel nous abordâmes les rudiments de la mise en page sur traitement de texte.<sup>107</sup> A titre d'exemple, les participants écrivaient « je mets un mot en **gras** » ou « je mets un mot en *italique* ». Ils tapaient une phrase, segmentaient, conjuguèrent, commençaient par une majuscule et finissaient par un point (compétences littéraires), sans même s'en rendre compte, et apprenaient la mise en page sur traitement de texte (compétences numériques).

## 2. *Scénario du mail*

Lorsqu'un usager vous dit qu'il ne sait pas comment répondre au mail de la gérance, sa demande peut vouloir dire : « *Je ne sais pas comment, techniquement, répondre à un mail* ». Elle peut également signifier : « *Je ne connais pas les conventions d'écriture d'un mail* », ou encore « *aidez-moi à écrire ce mail car je ne maîtrise pas suffisamment la langue pour le faire* ». Le deuxième travail de reconstitution que nous vous proposons de consulter en annexe s'intitule « Scénario du mail ». À sa lecture, vous constaterez que les trois demandes implicites sus-mentionnées étaient réunies et ne purent être traitées simultanément. Il nous fallut isoler les points à traiter et tirer enseignement du scénario précédent.

Nous pûmes observer à quel point partir d'une demande en lien avec un besoin concret des habitants était générateur de motivation, de concentration et fédérateur pour un groupe. Il naissait un lien entre eux. En règle générale, le participant en difficulté avec sa gérance laissait son fils faire à sa place. Les aidants informels familiaux se substituent souvent à celui qui ne sait pas. En découle une relation de dépendance infantilisante pour celui qui veut apprendre. Après trois séances, notre participant a voulu acheter un ordinateur et s'inscrire à

---

<sup>106</sup> La notion implicite d'« *empowerment* » est approfondie dans la partie théorique.

<sup>107</sup> En annexe 9, nous avons pu sauvegarder une des productions numériques d'un des participants.

une formation aux compétences de base auprès d'EmmaüsConnect, un pas fortement symbolique sur le chemin de l'autonomie et de l'« *empowerment* ». Nous sommes enclin à penser que si le dépannage numérique n'est pas générateur d'émancipation, la médiation numérique a le mérite d'offrir cette perspective.

Préparer un mail à plusieurs, un écrit, nous mit sur une piste que nous ne pûmes exploiter, faute de temps, mais proposons dans notre ébauche de dispositif : le recours aux cartes mentales. Elles permettent d'échapper à la linéarité de l'écrit, de se centrer sur l'essentiel, réduit à quelques mots-clés. C'est un outil structurant, synthétique, collaboratif, permettant de jeter des idées et de les organiser (compétences cognitives). C'est une autre manière d'écrire dans l'espace, ou de préparer le plan d'un écrit linéaire, celui du mail par exemple. Afin de vous en donner un aperçu, nous avons opté pour cette solution pour présenter le dispositif émergent, l'approche privilégiée, et décliner les ateliers proposés. Le mémoire que vous êtes en train de lire repose sur un plan prenant la forme de multiples cartes mentales dont la distribution fut aisément remaniée à plusieurs reprises.

### ***3. Scénario de la recherche Web***

Comme nous l'avons constaté en décomposant toutes les étapes de connexion à la messagerie en ligne Gmail, les pages Web des interfaces en ligne, avec leur multiples fenêtres pop-up, sont d'une grande complexité de lecture. Les messages de sécurité, d'erreur, de proposition de nouvelles fonctionnalités sont déroutants. Même pour un lecteur expert, leur jargon est peu accessible. La police de caractère utilisée est de taille minuscule. Ces messages complexifient la manipulation du site où même un utilisateur averti ne sait plus où cliquer.<sup>108</sup>

Pour aborder la page Web, source de blocage identifiée au chapitre précédent, nous avons rebondi sur la demande d'équipement formulée par six usagers et avons tenté un exercice de repérage visuel d'information clés, ne nécessitant pas de saisie, d'interactions.

Entrer dans la lecture en commençant par une page Internet, c'est s'aventurer dans la jungle. C'est la lecture tous azimuts, vertigineuse. Le lecteur se perd et ne sait plus où il est, où il doit chercher, où il doit cliquer. Nous prîmes conscience qu'il était préférable de commencer par un exercice de repérage en lien avec un besoin d'information donné du groupe. Nous sommes au coeur de la « *compétence informationnelle substantielle* » (Brotcorne & Valenduc, 2000 : 53)<sup>109</sup> qui ne doit pas être abordée d'entrée de jeu, comme le

---

<sup>108</sup> En annexe 5.

<sup>109</sup> Se reporter à la partie théorique de ce mémoire pour plus de détails.

relèvent Brotcorne et Valenduc, en soulignant la nécessité d'une « hiérarchie des compétences numériques » (Brotcorne & Valenduc, 2000 : 53). En médiation numérique face à un public éloigné de l'écrit, une double vigilance s'impose. Il convient de réfléchir en amont à la hiérarchie des apprentissages numériques et littéraciques. Cela peut passer par un travail préparatoire consistant à recenser les opérations numériques successives, à évaluer leurs prérequis numériques et littéraciques<sup>110</sup> afin de juger de la pertinence de l'activité pour un public éloigné de l'écrit.

Nous insistons sur le fait qu'un recours à un vidéoprojecteur projeté sur un tableau est indispensable pour augmenter le confort visuel de l'utilisateur. L'écriture sur l'écran projeté au moyen du tableau est également très aidante.

Pourtant, l'accès aux services en ligne et à des informations importantes pour l'utilisateur fait partie des besoins quotidiens des usagers. A moins de renforcer leur compétence en lecture et écriture, nous ne voyions pas comment nous pourrions les rendre autonomes sur ce front-là.

### **C. Dispositif de double médiation**

Comme nous venons de le voir, lorsque l'utilisateur est bloqué, nous essayons de comprendre pourquoi et ne faisons pas à sa place. C'est à ce moment précis que la fenêtre d'apprentissage s'ouvre et que les co-tâtonnements commencent. Ce n'est qu'après avoir saisi les sources de ce blocage que le travail de double médiation prend tout son sens. Ces blocages peuvent être de nature numérique, littéracique, ou les deux à la fois. Départager ce qui relève de la compétence numérique de la compétence en lecture-écriture est notre première tâche. Nous cherchons l'inconnu, au sens littéral du terme, les savoirs et savoir-faire qui font défaut<sup>111</sup> (la signification des termes « minuscules », « majuscules », leur fonction, leur emploi correct, leur position dans le mot, la manière de les produire sur écran à travers un clavier par exemple). Puis, nous mettons le participant en sécurité en lui offrant des conditions d'apprentissage favorables. Concrètement, cela peut supposer de quitter le terrain, le logiciel, la page Web pour aller sur un traitement texte et ne plus être harcelé par les fenêtres d'erreur qui surgissent à tout bout de champ. La connexion Internet a à la fois l'avantage et l'inconvénient de permettre à l'interface de réagir à nos opérations. Travailler déconnecté est une solution permettant d'échapper aux effets déstabilisants de l'interface qui, dans ces

---

<sup>110</sup> Nous proposons ce procédé au chapitre précédent « *identifier les points de blocage* ».

<sup>111</sup> Dans l'annexe 6, reconstituant le scénario du mot de passe, nous avons tenté de montrer ce processus.

moments précis, nous donnent l'impression de « sur-réagir ». Nous revenons avec le participant sur l'inconnu, le point par exemple, expliquons simplement sa fonction<sup>112</sup> (compétence littéraire) et la manipulation du clavier pour le produire (compétence numérique) et essayons de le rendre familier. Le participant pourra s'exercer à écrire plusieurs fois son adresse mail jusqu'à la savoir par coeur (compétences cognitive). Une fois ce détour fait, l'opération répétée, nous l'invitons sur l'environnement initial, la messagerie en ligne pour qu'il poursuive l'opération de connexion. Entre deux séances, nous revenons sur les étapes numériques, les difficultés rencontrées, leur nature. Nous notons les points de blocage, les stratégies de déblocage qui ont fonctionné, revisitons celles qui ont échoué en revenant sur chaque opération successive et en concevons d'autres<sup>113</sup>.

Cette dynamique a inspiré toute une série d'activités de déblocage, les unes testées, les autres élaborées entre et après les animations numériques. Nous les avons regroupées, hiérarchisées et avons commencé à les formaliser. Dans notre double dispositif, il est question de numérique, de remédiation en lecture-écriture, d'alphabétisation numérique et littéraire, en quelque sorte, raison pour laquelle nous avons choisi le terme d'« alpha-numérique » pour qualifier nos ateliers.

### ***1. Les ateliers et modules « alpha-numériques »***

Au cours de cette période de médiation numérique expérimentale, nous avons, avec les participants, élaboré un dispositif artisanal. Voici des idées d'animations<sup>114</sup> qui pourront, nous l'espérons, vous inspirer si vous êtes face à un public éloigné de l'écrit et désirant de se former aux outils numériques.

En activant le lien suivant, <https://app.wisemapping.com/c/maps/1173266/public>, vous pourrez avoir accès aux activités proposées, regroupées par atelier « alpha -numériques » ou modules. Nous proposons une numérotation de manière à introduire les activités numériques selon une progression littéraire. Toutefois, elles peuvent être effectuées isolément en fonction du temps à disposition et du niveau des participants. Le point commun des participants est l'éloignement du numérique et de l'écrit à des degrés divers, et la volonté de monter en compétences dans ces deux domaines.

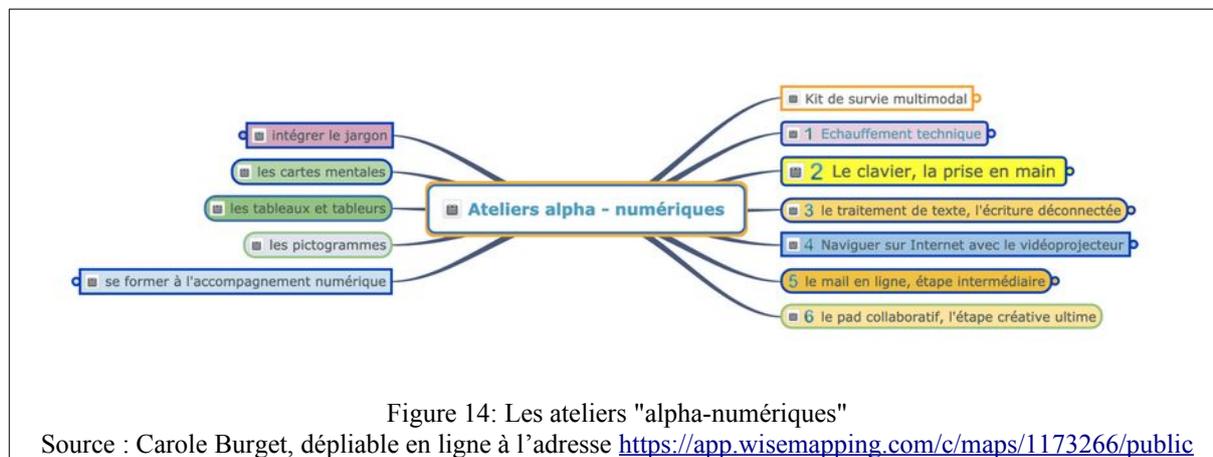
---

112 Nous expliquons en ces termes : « quand on a fini de dire quelque chose », ou encore « souvent entre le prénom et le nom dans une adresse mail ».

113 Nous évoquons cette étape réflexive dans l'annexe 6, reconstitution du scénario du mot de passe

114 La plupart des animations ont été testées, d'autres sont nées des ateliers et ne purent l'être, faute de temps.

Ces cartes mentales en ligne proposent des branches de niveau 1. Pour déplier ou replier les différentes branches, il vous suffira de cliquer sur le nœud. Pour cette première carte, nous vous proposons de suivre la numérotation, en commençant à droite dans le sens de l'aiguille d'une montre.



En passant le curseur dans les petits icônes carrés, vous pourrez consulter toutes les notes explicatives. En voici une synthèse « linéaire » :

Le « kit de survie » par lequel nous suggérons de commencer les ateliers collectifs poursuit plusieurs objectifs : sécuriser le lien à distance avec les participants en cas de re-confinement lié à une nouvelle crise sanitaire, leur permettre de rester connectés, évaluer leurs pratiques numériques, identifier les difficultés liées à l'écrit et à l'oral qui pourront faire obstacle à l'apprentissage du numérique. Il vise la connexion à un WiFi public depuis un smartphone, le téléchargement d'une messagerie instantanée sécurisée permettant des échanges multimodaux en groupe. Des messages vocaux, des photos de support, des liens utiles, peuvent être envoyés par le médiateur et les membres du groupe entre les séances.

Laissons désormais l'atelier préventif du kit de survie pour passer à la « médiation déconnectée ». Comme le scénario numérique du mail converti en compétences en lecture-écriture le montre, la navigation sur Internet est une étape extrêmement difficile de par le niveau de lecture qu'elle requiert. D'autre part, travailler en mode connecté n'est pas nécessaire pour apprendre à saisir des mots de passe, des identifiants, des données personnelles, ni un message, quelle qu'en soit sa difficulté. Le traitement de texte en mode déconnecté suffit amplement pour remplir cet objectif. C'est pourquoi nous proposons de travailler certaines compétences numériques/litéraciques hors connexion Internet sur traitement de texte et d'avoir sous la main un vidéoprojecteur pour le confort visuel du groupe et le confort didactique du médiateur. Les sorties en pleine mer exigent une certaine

préparation. Dans un premier temps, nous proposons de rester au port, d'apprendre à gréer le bateau, puis d'aller dans le petit bassin pour enfin nous aventurer plus loin, par temps calme.

Le clavier, comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, est une ressource inépuisable, une véritable entrée dans le monde de l'écrit. Nous avons réalisé qu'écrire avec un clavier, c'est avant toute chose lire des touches. Nous en avons dénombré quatre-vingt sur notre clavier et repéré cinquante fréquemment utilisées. L'effort de repérage et de mémorisation visuelle est énorme. Le clavier, c'est la trousse renfermant tout un arsenal de création, plume, stylos, feutres de couleur, crayon à papier, gomme, règle. Nous ne pouvons pas effleurer la feuille avec la pointe de notre outil scripteur mais enfonçons des touches qui impriment des lettres régulières, anonymes, sur un écran. Chaque touche nous propose un produit fini. L'enfoncer, c'est tracer les contours de la lettre, du chiffre, du signe de ponctuation qui y est représenté. Deux touches enfoncées simultanément nous proposent une variante : la majuscule, les chiffres, le point, le point d'interrogation. Bouger la souris sur la table ou le doigt sur le trackpad, c'est bouger le curseur sur l'écran pour pointer et se déplacer sur cette feuille. C'est la main qu'on lève pour la repositionner à un endroit précis. La souris qui pointe sur l'icône du traitement de texte nous amène à la couleur, au gras, à l'italique, à la mise en page du CV, sa personnalisation. La « touche effacer » nous sert de gomme<sup>115</sup>. La barre espace aère, segmente. Les polices de caractère nous permettent le retour à la cursive. Nous l'avons testé. La phrase, le mot, la lettre, le prénom et le nom tapés par le participant peuvent réapparaître en écriture cursive<sup>116</sup>. L'exercice consiste à sélectionner la lettre, le mot (le prénom du participant par exemple) ou le texte, à choisir, dans le menu déroulant du traitement de texte, une police de caractère cursive, d'agrandir suffisamment la taille des caractères, d'imprimer le résultat obtenu. Le participant aura le loisir de s'exercer au geste graphique chez lui, ou lors d'un autre atelier<sup>117</sup>. Il peut découvrir le plaisir de l'écriture autonome, sans autre énergie que la sienne, lui donner, avec le temps, ses propres inclinaisons. Le numérique permet de sortir du numérique et de retourner au papier. Le geste graphique devient geste artistique. S'émanciper du clavier, de l'écran et de l'ordinateur grâce à une fonctionnalité de l'ordinateur devient possible. C'est le retour au papier, à la plume, aux crayons de couleurs, à la liberté calligraphique.

---

115 Nous vous invitons à prendre connaissance de l'annexe 6, « reconstitution du scénario du mot de passe »

116 Au moment de relire ce texte, nous avons fait la découverte d'une police d'écriture cursive pour l'école <https://www.lesclesdelecriture.fr/2018/10/23/une-police-decriture-cursive-pour-lecole/>

117 Il faudra dans ce cas ajouter manuellement des flèches autour des lettres imprimées pour guider le geste.

Nous suggérons aussi de lire collectivement au fil de la frappe : un participant écrit, les autres lisent et corrigent si nécessaire. Si nécessaire, nous pouvons faciliter la lecture en isolant les syllabes du mot vidéo-projeté au tableau. Un vidéoprojecteur, un tableau, un clavier, un traitement de texte et on entre dans l'écrit par le numérique. Lors d'un atelier, nous avons ouvert le tableur Calc de LibreOffice<sup>118</sup> Les participants présents ont créé un tableau de cinq lignes et quatre colonnes pour y indiquer quelques dépenses du ménage (électricité, loyer, assurance voiture... ) et en calculer le coût total. Ils manipulaient, sans le savoir, un tableau à double entrée et effectuaient des opérations de calcul. Il serait aussi possible de travailler sur l'emploi du temps de la semaine, une liste d'invités pour un anniversaire, une liste de noms et d'adresses. Le tableur permet ce travail de planification, de tri de données.

Faute de temps, deux activités n'ont pu être testées dans le cadre des ateliers, celles des cartes mentales et des pictogrammes. Grâce à la carte mentale en ligne, nous pouvons aborder le mail, présenter ses différentes parties : expéditeur, destinataire, objet, corps du texte. Elle peut servir à noter les étapes d'une opération numérique, à jeter ses idées, à les structurer. Mais surtout, elle nous permet d'échapper à la linéarité, à la syntaxe. Nous nous concentrons plus sur le sens, le fond que la forme. Nous travaillons la planification, la hiérarchisation. C'est un excellent outil de développement des capacités cognitives. Il désinhibe celui qui n'est pas à même d'écrire une phrase sans faute et a pourtant une forte capacité de synthèse, un esprit créatif, des idées plein la tête.<sup>119</sup>

Resterait également à tester avec ce public le pad collaboratif<sup>120</sup> qui permet une écriture collective sur un traitement de texte simple. Écrire ensemble, à plusieurs claviers, un texte est une activité ludique, stimulante. Les idées et les savoir-faire se mêlent et se complètent. Le médiateur peut mettre en italique des éléments à retravailler. C'est un travail de groupe réalisable en présentiel ou en distanciel. Le temps nous a manqué pour ces expérimentations.

## ***2. Point de vigilance et éléments clés du dispositif***

Pour ceux que cela peut intéresser, nous avons essayé de synthétiser tous les points de vigilance auquel un médiateur numérique devrait prêter attention en arrivant dans une nouvelle structure. Nous nous sommes également efforcée de rappeler tous les éléments clés

---

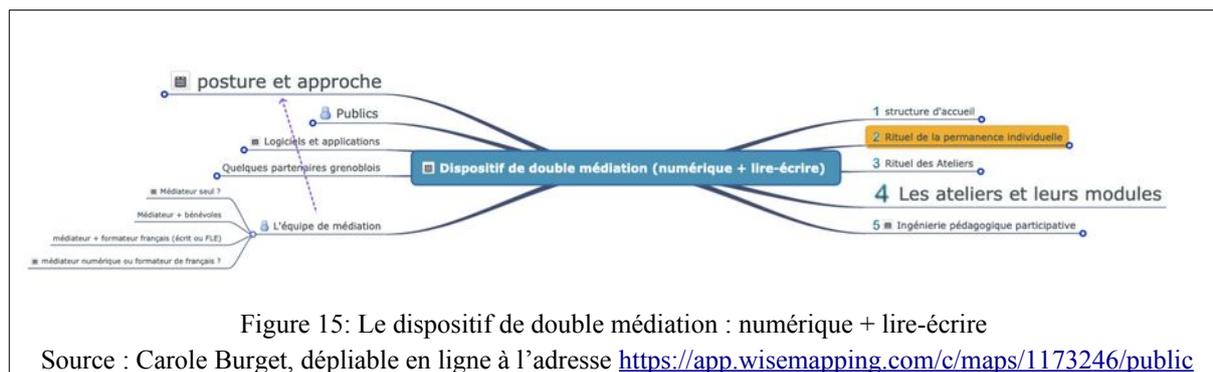
<sup>118</sup> Calc est l'équivalent d'Excel dans la suite bureautique de LibreOffice. Cette suite est libre, gratuite et utilisée par les agents de la Ville de Grenoble.

<sup>119</sup> Nous évoquons cette option dans le chapitre précédent, dans notre analyse du « scénario du mail ».

<sup>120</sup> Framapad permet l'édition simple de texte collaboratif (<https://framapad.org/fr/>)

de ce dispositif, la démarche, l'approche, les observables du diagnostic en faisant avec. Nous y rappelons les rituels qui ont été les nôtres pour l'atelier collectif, comme pour la permanence individuelle.

Le lien URL suivant <https://app.wisemapping.com/c/maps/1173246/public><sup>121</sup> vous fera accéder à l'intégralité du dispositif qui pose le cadre de la double médiation.



La pierre angulaire de ce dispositif et de cette approche, reste à notre sens, la posture.

## D. La posture

Nous avons voulu consacrer cette dernière partie à la posture car elle est, à notre sens, le centre névralgique du dispositif de médiation, sa colonne vertébrale.

Comme dans tout exercice didactique, chaque enseignant, médiateur ou formateur aura sa manière de faire en fonction de ses propres compétences et de sa personnalité. Toutefois, il nous tient à coeur de partager, au-delà de ces dispositifs expérimentaux, ce que nous pouvons en retenir en termes de posture. Inclure des usagers en difficulté avec le lire-écrire, en médiation numérique, nécessite des prises de consciences et des ajustements de la part du médiateur, des savoir-faire, des savoir-être, de la créativité.

### 1. Une posture physique inclusive dans une salle adaptée

Dès la première rencontre, l'important est d'avoir conjointement une bonne visibilité de l'écran et la possibilité de saisir à deux ou quatre mains. Inviter à manipuler, saisir le moins possible sur le clavier, c'est laisser le participant prendre le contrôle, l'inclure d'emblée dans

<sup>121</sup> Wisemapping est un éditeur libre, open source (à code ouvert), de cartes mentales, encore appelées « mindmaps ». Plus d'infos dans l'annexe 15.

la résolution du problème ou de la démarche qui le concernent, introduire les règles du jeu de la médiation. Si au début, l'utilisateur n'ose pas, le médiateur peut faire une première fois et inviter à refaire, mais l'écran devra toujours être tourné vers le participant. Dans ce cas, glisser volontairement une faute de temps à autre, l'inviter à relire, renseigne le médiateur sur son niveau de lecture. De manière à augmenter le confort visuel, la distinction des différents éléments et l'efficacité de la médiation, nous recommandons de brancher l'ordinateur ou le smartphone sur un mini-vidéoprojecteur portable, mieux, sur un tableau. Pour favoriser la concentration et ne pas nuire à l'échange, l'espace consacré à cet accompagnement ne devra pas être un lieu de passage, ni un lieu bruyant.

## **2. Rematéraliser le numérique**

Il est important de donner à voir ce qui nous finissons presque par croire invisible, flottant dans l'air ambiant, comme ces « clouds », ces « drives », enrobés d'anglicismes qui ont le chic d'enlever toute matérialité à un équipement informatique puissant, énergivore, très volumineux, et occupant physiquement des quartiers entiers d'immeubles, parfois à des milliers de kilomètres de l'endroit où nous nous trouvons. Se lever, aller faire le tour des boîtes WiFi, des prises Ethernet, les pointer du doigt, c'est commencer à identifier les équipements.

## **3. Attention au jargon**

« Bureau, fenêtre, corbeille, curseur, mettre en gras, polices de caractères » peuvent être interprétés au pied de la lettre. « Télécharger, application, cliquer, pad, dérouler le menu horizontal » restent des termes opaques pour des utilisateurs non initiés, ne l'oublions pas. « Login, download, upload, cancel, update » sont autant de traces de l'irruption inattendue de l'anglais dans le jargon informatique. Faire manipuler, verbaliser les opérations, noter les mots, permettra aux participants de s'acculturer lentement.

## **4. Prendre le temps, planifier, déplanifier, improviser**

Néanmoins, on peut estimer, à partir par exemple des parcours de formation proposés par Emmaüs Connect, que les personnes les plus éloignées du numérique ont besoin d'environ 28 heures de formation pour pouvoir remplir seul un formulaire en ligne. (Défenseurs des droits, 2019 : 45)

Comme en témoigne l'extrait sus-mentionné, le paramètre du temps est essentiel. Quand on fait avec, on ne sait jamais combien de temps cela prendra et si le problème pourra être résolu dans l'intervalle de temps planifié. Une demande, pour être traitée, exige de passer par plusieurs étapes de médiation dont le nombre dépendra de la complexité de la démarche, du niveau du participant, de l'outil utilisé par le participant (smartphone, ordinateur personnel ou de la structure) et enfin du degré d'urgence de la demande. Vouloir envoyer un mail peut impliquer d'apprendre à se rendre sur sa messagerie électronique, à se connecter, à saisir son adresse électronique et son mot de passe, à lire et comprendre le mail envoyé, à rédiger une réponse, à joindre l'annexe requise, pour enfin l'envoyer sans oublier de se déconnecter. Ecrire une lettre de motivation ou un CV implique de réfléchir à tout ce que l'on a fait, que l'on sait ou veut faire. Il faut au rédacteur structurer cet écrit chronologiquement, se rappeler des dates, les saisir sur un traitement de texte, mettre en page le document, l'imprimer ou l'exporter dans un format qui permettra le téléchargement sur la plateforme de la ville, ou son envoi par mail, ce qui nous fait revenir à l'activité précédente du mail...

Ces activités peuvent s'étaler sur plusieurs séances, tout comme le formulaire en ligne. Il faudra lever les blocages en expliquant l'interface, les mots qu'il utilise (sa langue), la manipulation requise, en revenant sur des notions de littéracie classique : les formules d'adresse, de salutations d'un mail, la syntaxe de la phrase choisie, la ponctuation du texte. L'essentiel, c'est de ne sauter aucune étape pour que le participant puisse intégrer leur succession. Et s'il faut revenir en arrière, il faut prendre le temps, et bien sûr, celui de faire et de refaire.

### ***5. Doser la médiation et décomposer***

Le degré d'urgence de la demande est un facteur déterminant. Si la demande est urgente et les opérations à réaliser complexes, le médiateur pourra mettre la main à la pâte. Si le CV doit être rapidement envoyé, alors le travail pourra se faire à deux. Le participant notera en amont toutes les données de son parcours et le CV pourra se faire sous la dictée et être mis en page par le participant. L'important, c'est qu'il contribue, qu'il prenne confiance, qu'il ne se décourage pas et qu'il ait envie de revenir ou d'aller se former dans une autre structure. Ce qui nous paraît naturel, à nous, plus experts, a été acquis au fil du temps et des répétitions. Gardons ceci en mémoire. L'urgence, l'aisance avec l'outil, avec la lecture et l'écriture sont des paramètres à prendre en compte. Les difficultés ne peuvent être cumulées en travaillant

sur tous les fronts simultanément. Travailler en premier lieu la rédaction, en mode déconnecté, puis exercer les compétences numériques.

### **6. *Introduire un rituel de concertation – construction***

Au fil des rencontres, les échanges se font plus naturels. Si un climat de confiance s'installe, les usagers finiront par dire ce qui les aide, ce qu'ils aiment faire. Ces idées leur viendront au fur et à mesure. Plus le temps passe, plus les suggestions vont bon train. Certains n'ont pas l'habitude d'être concertés, ni d'être impliqués dans les choix qui concernent leur apprentissage. Ce processus peut prendre du temps, mais il finira par s'instaurer si le rituel s'installe. Revenir sur la séance, ensemble, sur ce que l'on pourrait faire autrement, nous semble essentiel. Cet exercice réflexif permet d'ajuster les scénarios, de revenir sur les éléments manquants, les blocages non anticipés, et surtout, d'élaborer des stratégies de déblocage.

### **7. *Et surtout, passer la main et collaborer***

Un réflexe à acquérir est de ne pas s'aventurer là où d'autres pourraient faire mieux, soit en raison de leur expertise professionnelle (procès administratif complexe exigeant une expertise particulière, celle de l'écrivaine publique, par exemple), ou en raison de leur expertise numérique (le multimédia, la vidéo, les jeux, la donnée personnelle...). Sensibiliser à la protection de la vie privée exige pédagogie et expertise. Il faut savoir de quoi on parle et choisir ses mots. En cas d'incertitude, il est préférable de collaborer, de se limiter à une étape, la création d'un compte en ligne sur le site de l'assurance Maladie par exemple, et de passer la main à la médiatrice en charge de la santé qui poursuivra la démarche d'accès à des soins spécifiques. Le médiateur ne peut pas tout savoir faire. Il ne doit pas hésiter à orienter le participant vers un autre acteur du champ numérique dont la thématique est le cœur de métier : la parentalité, la création de jeux vidéos, les logiciels libres, l'explication des forfaits de données mobiles.

A ce propos, accompagner une première fois les usagers vers les structures partenaires peut permettre aux usagers de faire le premier pas et de poursuivre une formation plus poussée ailleurs.

## Conclusion

Entendre et prendre en compte la demande de l'utilisateur, expérimenter, avec lui, la médiation, nous permet d'identifier plus clairement ses besoins en terme d'apprentissage, de garantir sa motivation tout au long des ateliers et permanences proposés. En faisant avec lui, nous sommes en mesure de le voir à l'oeuvre et d'identifier les sources de blocages qui l'empêchent de faire ce qu'il désire avec l'outil numérique. Faire *avec*, c'est aussi rebondir sur les idées de chacun, les intégrer dans le dispositif, *co-construire*. Entre les séances, les stratégies s'affinent et se multiplient. Le tissage se poursuit et la trame de ce dispositif artisanal se resserre. Avec les usagers, lorsque nous atteignons le but, que le mail est envoyé, que le CV est prêt à l'être, c'est tout un chemin qui aura été parcouru. Ce chemin les aura rapproché du numérique et de l'écrit. Ils auront lu et écrit, de manière non conscientisée, car le numérique reste toujours au premier plan. Le littéracique demeure dans l'ombre, mais il n'en est pas moins essentiel. Comme nous l'avons vu, l'acculturation au numérique peut, en ce sens, constituer un outil puissant d'alphabétisation.

L'identification de difficultés liées au lire-écrire auprès d'un usager éloigné de l'écrit amène le médiateur à prendre des détours, sans pour autant perdre de vue l'objectif numérique et l'aboutissement de la demande formulée par l'utilisateur. Ces chemins de traverse en valent la peine pour qui est prêt à les prendre. Ils renforcent les habiletés numériques et littéraciques, assoient les savoir-faire de manière durable. C'est au prix de ces détours, des stratégies de déblocage développées au fil du temps par le médiateur avec le groupe, que l'on peut concilier médiation numérique et littéracique. C'est une dynamique d'écoute, d'observation, d'analyse et de *co-élaboration*.

Le dépannage numérique, fait à la va-vite, en faisant à la place de celui qu'on infantilise d'une certaine manière, ne peut conduire au double apprentissage accessible grâce à une double médiation. Le chemin de l'autonomie passe par la médiation axée sur une montée en compétences durable. Pour atteindre cet objectif, il est nécessaire de consacrer du temps, sans oublier des moyens financiers et humains. Parmi ces derniers, on pourrait imaginer, à titre d'exemple, des médiateurs numériques formés à l'alphabétisation ou au renforcement des compétences à l'écrit, ou bien encore des formateurs de français formés à la médiation numérique, des tandems en quelque sorte, sensibilisés aux enjeux éthiques et environnementaux. Ces acteurs pourraient alors être à même de tendre la main à toute une frange oubliée de la société, éloignée de l'écrit et du numérique. C'est une décision politique, un choix de société, qui incombent à l'ensemble des décideurs politiques de notre pays, et, indirectement, à chacun de nous.

Ces recommandations s'appuient sur un travail expérimental de courte durée, quasi artisanal, effectué à un moment « T » qui appartiendra vite au passé. Il y aurait encore tant de scénarios de double apprentissage à expérimenter, élaborer, peaufiner. À notre grand regret, les contraintes sanitaires ont limité le nombre des participants. Dans ce contexte, nous regrettons de ne pas avoir réussi à effectuer des enregistrements vidéos des ateliers et des permanences. Leur visionnage aurait affiné le travail réflexif et de formalisation. Il aurait ainsi contribué à l'amélioration du dispositif.

Nous pressentons que le sujet de la double médiation aurait le mérite d'être approfondi en s'appuyant sur un plus grand nombre d'articles scientifiques. Ce sujet étant encore récent, la littérature en la matière n'est pas abondante, sans doute parce que les initiatives émanant du terrain font rarement l'objet de publications ou de diffusion à plus grande échelle. Étudier plus en détails ce qui se fait en dehors du territoire français, et s'en inspirer dans une plus large mesure, permettrait d'élargir notre horizon. Nous nourrissons l'espoir qu'une poignée de chercheurs tentera de traduire les compétences numériques du DIGCOMP en compétences langagières du CECRL afin de créer un référentiel hybride commun qui sensibiliserait les acteurs politiques et de l'accompagnement numérique à ces liens d'imbrication indéniables entre écrit et numérique.

Nous espérons que ces expérimentations et ce témoignage d'une médiatrice numérique en herbe susciteront, auprès des acteurs de l'accompagnement numérique, des prises de conscience et la volonté de ne plus exclure les éloignés de l'écrit de la médiation numérique

alors qu'elle peut être, pour eux, une formidable opportunité de s'approprier le numérique et l'écrit et de réintégrer la société à part entière.

Écrire sur un ordinateur, un smartphone, c'est oublier qu'on est en train d'écrire, qu'on est en train de lire, qu'on est en train d'apprendre, et pour beaucoup, cela peut faire la différence. Avec un peu d'imagination<sup>122</sup>, l'écriture numérique peut même nous affranchir du numérique en nous faisant découvrir, ou redécouvrir, la magie de l'écriture cursive, qui se suffit de la seule énergie de notre poignet et de notre main. Nous goûtons au plaisir du geste et ce faisant, à la reconquête de la liberté.

La médiation numérique peut être un outil de double inclusion. A nous de savoir pour qui, pourquoi et comment nous l'envisageons. Se réconcilier avec l'écrit, dans nos sociétés, c'est ne pas en être exclu socialement, c'est reprendre le pouvoir d'agir, sortir de l'ombre, de l'invisibilité. Tout dépendra de l'usage que tous, nous ferons, ou non, de cet outil technologique.

Pour notre part, nous le souhaitons émancipateur, créatif, responsable, généreux. Le numérique peut séparer, mais il peut remettre l'humain au coeur de nos sociétés. À nous de choisir, si nous voulons seulement passer « un pacte avec les machines » (Baricco, 2019 : 209), ou bien un pacte avec tous les humains, pour les humains.

---

<sup>122</sup> Nous évoquons cette possibilité dans la partie 5C présentant les ateliers et modules « alpha-numériques»

## Bibliographie

1. Agence Nationale pour la Cohésion des Territoire. (2021). *Plan National pour la formation des médiateurs et aidants numériques*. Gouvernement français.
2. Bange, P. (1992). À propos de la communication et de l'apprentissage de L2 (notamment dans ses formes institutionnelles). *Acquisition et interaction en langue étrangère*, 1, 53-85. Consulté le 11 novembre 2020 à l'adresse <https://doi.org/10.4000/aile.4875>
3. Baricco, A., & Raynaud, V. (2019). *The Game* (Gallimard).
4. Bros, F. (2015). Devenir e-lettré : Quels leviers et voies d'accès à l'écrit à l'heure de la littératie numérique ? *Savoirs*, N° 38(2), 73-90.
5. Brotcorne, P., & Valenduc, G. (2009). Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet. *Les Cahiers du numérique*, Vol. 5(1), 45-68.
6. Brygo, J. (2019, août). Peut-on encore vivre sans Internet? *Le Monde diplomatique*, 1,18,19.
7. Brygo, J. (2020, juin). *Travail, famille, Wi-Fi*. Le Monde diplomatique. Consulté le 27 mai 2020 à l'adresse <https://www.monde-diplomatique.fr/2020/06/BRYGO/61870>
8. Burget, C. (2020). *Proposition de première séance face à des adultes allophones en phase d'alphabétisation*. Rapport rédigé dans le cadre du DU DILA à l'Université Lumière Lyon 2.
9. Burget, C., Zhou, Q., & Zhao, Y. (2020). *Tentative d'analyse sous l'angle de l'agir professoral* Dossier Dans le cadre du Master 2 à l'Université Grenoble Alpes.
10. Burget, C. (2020). *L'action sociolinguistique (ASL) à la Maison des Habitants (MdH) Anatole France de Grenoble*. Dossier Dans le cadre du Master 2 à l' Université Grenoble Alpes.
11. Cambra Giné, M. (2004). *Une approche ethnographique de la classe de langue*. (Didier).
12. Carle, L. *L'apocalypse aujourd'hui : La méthode globale*. Psychologie, éducation & enseignement spécialisé. Consulté 15 mai 2021, à l'adresse <http://dcalin.fr/publications/carle14-1.html>
13. Cormier, M. (2017). La littératie, tout au long de la vie. *Education et francophonie*, 45. Consulté le 23 octobre 2020 à l'adresse <https://www.erudit.org/fr/revues/ef/2017-v45-n2-ef03451/>
14. David, J. (2015). Literacy-Litéracie-littératie : Évolution et destinée d'un concept. *Le français aujourd'hui*, N° 190(3), 9-22.
15. Gardiès, C. & Rinaudo, J.-L. *Médiations Numériques des Savoirs*. Centre national d'enseignement à distance. Consulté le 27 mai 2021 à l'adresse <https://doi.org/10.4000/dms.1169>
16. Guedj, M., & Jacques, A.-S. (2020). *Déclic : [Comment profiter du numérique sans tomber dans le piège des géants du web* (Les Arènes).
17. Guillaume-Hofnung, M. (2015). Définition et nature de la médiation. *Que sais-je?*, 7e éd.(2930), 67-88.
18. Hart, S. A. (2018). Digcomp, le cadre de référence européen des compétences numériques. *Observatoire compétences-emplois*. Consulté le 13 mai 2021 à l'adresse <https://oce.uqam.ca/digcomp-cadre-de-referance-europeen-competences-numeriques/>
19. Maison des Habitants Anatole France. (2018). *Projet social 2019—2022 de la Maison des Habitants Anatole France*.
20. Majaji, & Besse, J.-M. *L'appropriation de l'écrit : Du diagnostic à une démarche de remédiation sur l'écrit—AREF 2010*. Consulté 5 janvier 2021, à l'adresse <https://plone.unige.ch/aref2010/communications-orales/premiers-auteurs-en-m/Lappropriation.pdf/view>
21. Maroun, E., Sauvage, O., Roullier, B., Tricot, A., Hélaïne, S., Yoon, M., Megean, O., Taboy, T., Ripon-Serre, A., Piron, B., Eymenier, F., Laffargue, S., & Besse, Jean-Marie. (2019). *Livre blanc « Contre l'Illectronisme »*. Syndicat de la Presse Sociale (France).
22. Melis, L. (2000). *Le français parlé et le français écrit, une opposition à géométrie variable*.

23. Muracciole, M., & Massé, D. (2018). L'inclusion sociale numérique : Le cas de trois dispositifs numériques améliorant l'accès aux droits. *Terminal. Technologie de l'information, culture & société*, 122, Article 122. Consulté le 14 juin 2021 à l'adresse <https://doi.org/10.4000/terminal.2442>
24. OCDE & Statistiques Canada. (2000). *La littératie à l'ère de l'information : Rapport final de l'Enquête internationale sur la littératie des adultes*. OECD. Consulté le 10 mai 2021 à l'adresse <https://doi.org/10.1787/9789264281769-fr>
25. Pelletier, Philippe. (2019). *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*. Défenseur des Droits. Consulté le 15 mai 2021 à l'adresse <https://defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2019/01/dematérialisation-et-inegalites-dacces-aux-services-publics>
26. Pierre, R. (2003). Entre alphabétisation et littératie : Les enjeux didactiques. *Revue française de linguistique appliquée*, Vol. VIII(1), 121-137.
27. Ruel, J., Allaire, C., Santé publique France, Université du Québec en Outaouais, & Chaire interdisciplinaire de recherche en littératie et inclusion. (2018). *Communiquer pour tous : Guide pour une information accessible*. Santé publique France.
28. Vallerie, B., & Le Bossé, Y. (2006). Le développement du pouvoir d'agir (empowerment) des personnes et des collectivités : De son expérimentation à son enseignement. *Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ère nouvelle*, Vol. 39(3), 87-100.
29. Ville de Grenoble et CCAS. (2019). *Les Maisons des Habitants, enquête sur les profils et les usages*. Mission Observation Sociale.

## Sitographie

1. *Agence nationale de la cohésion des territoires*. ANCT - Agence nationale de la cohésion des territoires. Consulté 6 mai 2021, à l'adresse <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/accueil-agence-nationale-de-la-cohesion-des-territoires-18>
2. *Association l'Age d'Or| Initiation informatique et internet à partir de 50 ans*. Association l'Age d'Or. Consulté le 24 juin 2021, à l'adresse <https://cyberdeclic.org/>
3. *APTIC - le pass qui rapproche le citoyen du numérique*. APTIC. Consulté le 27 juin 2021, à l'adresse <https://www.aptic.fr/>
4. *ASLWeb, L'histoire des ASL*. ASL Web. Consulté le 13 décembre 2020, à l'adresse <http://www.aslweb.fr/asl-menu/historique/>
5. *Baromètre du numérique 2019, Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française en 2019..* Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie (Crédoc). Consulté le 7 mai 2021, à l'adresse <https://www.credoc.fr/search?q=barom%C3%A8tre+du+num%C3%A9rique>
6. *Bibliothèque Eaux-Claires—Bibliothèque..* Grenoble.fr. Consulté le 24 juin 2021, à l'adresse <https://www.bm-grenoble.fr/649-bibliotheque-eaux-claires.htm>
7. *Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues : Apprendre, enseigner, évaluer, volume complémentaire avec de nouveaux descripteurs*. (2018). Conseil de l'Europe. <https://rm.coe.int/cecr-volume-complementaire-avec-de-nouveaux-descripteurs/16807875d5>
8. *Cadre national de référence (sept 2003) / Médiathèque / Accueil*. ANLCI - Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme. Consulté le 25 mai 2021, à l'adresse <http://www.anlci.gouv.fr/Mediatheque/Cadre-national-de-reference-sept-2003>
9. *Certificat CléA – Certificat de connaissances et de compétences professionnelles*. Certificat CléA. Consulté le 6 mai 2021, à l'adresse <https://www.certificat-clea.fr/>
10. *Conseillers numériques*. Conseiller numérique France Services. Consulté le 27 juin 2021, à l'adresse <https://www.conseiller-numerique.gouv.fr>
11. *De la littératie à la littératie numérique*. La Manufacture Andragogique. Consulté le 18 juillet 2021, à l'adresse <https://claco-lamanufactureandragogique.univ-lyon1.fr/resource/open/text/14359>
12. *Décret n° 2015-172 du 13 février 2015 relatif au socle de connaissances et de compétences professionnelles*. (2015, février). République Française, Légifrance. Consulté le 6 mai 2021, à l'adresse <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000030236421>
13. *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*. Défenseur des Droits. Consulté le 15 mai 2021, à l'adresse <https://defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2019/01/dematérialisation-et-inegalites-daces-aux-services-publics>
14. *Demo-tic*. . Demo-Tic Informatique Libre. Consulté le 24 juin 2021, à l'adresse <https://www.demo-tic.org/>
15. *DigComp, The Digital Competence Framework 2.0*. EU Science Hub - The European Commission's Science and Knowledge Service. Consulté le 13 mai 2021, à l'adresse <https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomp/digital-competence-framework>
16. *Digcomp, le cadre de référence européen des compétences numériques. Observatoire compétences-emplois*. Consulté le 13 mai 2021, à l'adresse <https://oce.uqam.ca/digcomp-cadre-de-reference-europeen-competences-numeriques/>
17. *Diplôme Universitaire DILA : Présentation et admission*. UFR de Lettres, sciences du langage et arts; Webmestre Université Lumière Lyon 2. Consulté le 19 avril 2021, à l'adresse <https://lesla.univ-lyon2.fr/presentation/departement-sciences-du-langage-fle/diplome-universitaire-difles-presentation-et-admission>

18. *Etudier le numérique dans les quartiers prioritaires de la ville : L'exploration Capital Numérique | Innovation et Recherche | Activité*. C:ronos - des futurs en communs. Consulté le 14 juin 2021, à l'adresse <https://www.groupechronos.org/activites/innovation-et-recherche/exploration-capital-numerique>
19. *Faciliter l'utilisation des outils numériques pour les personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française*. Le Laboratoire d'Analyse et de Décryptage du Numérique de l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa). Labo Société Numérique. Consulté le 25 mai 2021, à l'adresse <https://labo.societenumerique.gouv.fr/2018/05/24/faciliter-lutilisation-des-outils-numeriques-pour-les-personnes-ne-maitrisant-pas-lecrit-en-langue-francaise/>
20. *Framapad—Éditeur de texte collaboratif*. Framasoft. Consulté le 3 septembre 2021, à l'adresse <https://framapad.org/fr/>
21. *Grille d'auto-évaluation : Tableau 2 (CECR 3.3) Niveaux communs de compétences*. Conseil de l'Europe, Cadre Européen Commun de Référence pour les langues (CECR). Consulté le 25 mai 2021, à l'adresse <https://www.coe.int/fr/web/common-european-framework-reference-languages/table-2-cefr-3.3-common-reference-levels-self-assessment-grid>
22. *IRIS*. Centre de Ressources Illettrisme de l'Isère. IRIS. Consulté le 24 juin 2021, à l'adresse <https://www.cri38-iris.fr/>
23. *Le fonctionnement de l'Internet—Apprendre le développement web | MDN*. MDN Web Docs Mozilla. Consulté le 6 septembre 2021, à l'adresse [https://developer.mozilla.org/fr/docs/Learn/Common\\_questions/How\\_does\\_the\\_Internet\\_work](https://developer.mozilla.org/fr/docs/Learn/Common_questions/How_does_the_Internet_work)
24. *Le Grand Robert de la langue française*. Consulté le 12 avril 2021, à l'adresse <https://grandrobert.lerobert.com/robert.asp>
25. *LEFOP Illettrisme Grenoble*. LEFOP. Consulté le 24 juin 2021, à l'adresse <https://www.lefop-illettrisme38.com>
26. *Les Bons Clics—Aidez et formez sur les bases du numériques avec nos outils gratuits | Favoriser l'inclusion numérique*. Les Bons Clics. Consulté le 18 juillet 2021, à l'adresse <https://www.lesbonsclics.fr/fr/>
27. *Les définitions / De quoi parle-t-on ? / Illettrisme / Accueil*. ANLCI - Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme. Consulté le 7 mai 2021, à l'adresse <http://www.anlci.gouv.fr/Illettrisme/De-quoi-parle-t-on/Les-definitions>
28. *Les trois grands axes / Notre action / L'ANLCI / Accueil*. ANLCI, Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme. Consulté le 10 mai 2021, à l'adresse <http://www.anlci.gouv.fr/L-ANLCI/Notre-action/Les-trois-grands-axes>
29. *Maison des Habitant-es Anatole France—Services municipaux*. Grenoble.fr. Consulté le 13 décembre 2020, à l'adresse <https://www.grenoble.fr/lieu/1368/137-maison-des-habitant-es-anatole-france.htm>
30. *Médiation numérique | Pix*. République Française, Pix. Consulté le 6 mai 2021, à l'adresse <https://pix.fr/mediation-numerique>
31. *Mission Société Numérique*. République Française, Société Numérique. Consulté le 6 mai 2021, à l'adresse <https://societenumerique.gouv.fr/>
32. *Notre action—Emmaüs Connect*. EmmaüsConnect. Consulté le 27 mai 2021, à l'adresse <https://emmaus-connect.org/notre-action/>
33. *Pangolin—Le numérique d'aujourd'hui pour les citoyens de demain !* Pangolin. Consulté le 24 juin 2021, à l'adresse <http://association-pangolin.org/>
34. *Plan régional de prévention et de lutte contre l'illettrisme 2019-2022*. (2020). ANLCI - Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme. Consulté le 25 mai 2021, à l'adresse <http://www.anlci.gouv.fr/Actualites/Outils-Partenariats/Plan-regional-de-prevention-et-de-lutte-contre-lillettrisme-2019-2022-Temps-de-presentation-et-point-d-etape>
35. *Plan national pour la formation des médiateurs et aidants numériques—Numérique Solidaire*. Numérique Solidaire.fr. Consulté le 26 avril 2021, à l'adresse <https://numeriquesolidaire.fr/2021/04/14/plan-national-pour-la-formation-des-mediateurs-et-aidants-numeriques/>
36. *Publication de notre rapport « Monde social et numérique pendant la crise : De la défiance à l'adoption »* - WeTechCare. (2020, septembre 21). Consulté le 7 mai 2021, à l'adresse

- <https://wetechcare.org/blog/2020/09/21/publication-rapport-monde-social-numerique-crise-defiance-adoption/>
37. *Qu'est-ce que le socle de connaissances et de compétences professionnelles ?* République Française, Service-Public.fr. Consulté 7 mai 2021, à l'adresse <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32704>
  38. *Recommendation on Adult Learning and Education*. UNESDOC, Bibliothèque Numérique. Consulté 15 décembre 2020, à l'adresse <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000245179>
  39. *RGPD : De quoi parle-t-on ?* CNIL. Consulté 5 mars 2021, à l'adresse <https://www.cnil.fr/fr/rgpd-de-quoi-parle-t-on>
  40. *Stratégie nationale pour un numérique inclusif—Le rapport*. (2018, Mai). Rapport - SNNI. <https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>
  41. *The Silent Way, part 4b : How we learn (2) - awarenesses and stages of learning*. Duo Flumina Ltd. (2017). Consulté le 9 juin 2020, à l'adresse <https://www.youtube.com/watch?v=kVL2RjbyNaE>
  42. *The World Wide Web project*. World Wide Web. Consulté 22 juin 2021, à l'adresse <http://info.cern.ch/hypertext/WWW/TheProject.html>
  43. *Turbine.coop—Innovation numérique et sociale*. La Turbine.Coop. Consulté 24 juin 2021, à l'adresse <https://turbine.coop/>
  44. *Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base—Insee Première—1780*. Insee. Consulté 4 mai 2021, à l'adresse <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4241397>
  45. *Une police d'écriture cursive pour l'école*. Les Clés de l'écriture. (2018, octobre 23). Les Clés de l'écriture. <https://www.lesclesdelecriture.fr/2018/10/23/une-police-decriture-cursive-pour-lecole/>
  46. *WeTechCare—Faire du numérique une chance pour tous*. [WeTechCare]. Consulté 30 avril 2021, à l'adresse <https://wetechcare.org/>

## Table des Illustrations

Figure 1: Socle des Connaissances et Compétences Professionnelles (SCCP)- carte mentale C. Burget.....	23
Figure 2: Première page Web par le Prof Berneers-Lee Source : <a href="http://info.cern.ch/hypertext/WWW/TheProject.html">http://info.cern.ch/hypertext/WWW/TheProject.html</a> .....	28
Figure 3: Les publics en précarité Numérique Source : EmmaüsConnect (Baromètre du numérique, 2019).....	29
Figure 4: How to Swimm in the Digital Ocean (DIGCOMP) Source : <a href="https://oce.uqam.ca/wp-content/uploads/2019/03/Infographie-DigComp.png">https://oce.uqam.ca/wp-content/uploads/2019/03/Infographie-DigComp.png</a> .....	32
Figure 5: Du bon usage des TIC Source : Carole Burget.....	34
Figure 6: Les personnes ressources du projet Source : Carole Burget.....	36
Figure 7: Scénario imaginé pour les permanences individuelles . Source : Carole Burget.....	44
Figure 8: Scénario imaginé initialement pour les ateliers collectifs Source : Carole Burget.....	45
Figure 9: La donnée personnelle en péril . Source : CNIL.....	51
Figure 10: Data Literacy et DigComp Source : (EU, 2016 : 2).....	51
Figure 11: Le mot de passe. Source : Clem.....	58
Figure 12: L'offre de médiation numérique de proximité Source Carole Burget, consultable en lien à l'adresse <a href="https://app.wisemapping.com/c/maps/1175128/public">https://app.wisemapping.com/c/maps/1175128/public</a> .....	60
Figure 13: le Mail. Source : Deca.....	72
Figure 14: Les ateliers "alpha-numériques" Source : Carole Burget, dépliant en ligne à l'adresse <a href="https://app.wisemapping.com/c/maps/1173266/public">https://app.wisemapping.com/c/maps/1173266/public</a> .....	80
Figure 15: Le dispositif de double médiation : numérique + lire-écrire Source : Carole Burget, dépliant en ligne à l'adresse <a href="https://app.wisemapping.com/c/maps/1173246/public">https://app.wisemapping.com/c/maps/1173246/public</a> .....	83

## Annexes (document séparé)