

Compte-rendu webinaire “Illettrisme, illectronisme, de quoi parle-t-on?”

1. Introduction CRIA 74
2. Les enjeux du numérique en général....pour l'ensemble du public Thomas Fauvarque
3. Les enjeux du numérique pour les personnes en situation d'illettrisme CRIA 74 Aurore Barrot (diaporama) et replay du webinaire disponible sur le site internet de l'ADRETS ([Ou ici directement](#))
4. Les liens ADRETS et CRIA 74
5. Réponses aux questions du tchat

I- Introduction - Patricia Bertrand chargée de mission CRIA 74

Pour ceux ou celles qui ne connaissent pas le CRIA 74 : le CRIA 74 est un outil de la Prévention et de la Lutte contre l'Illettrisme. Il intervient en Haute-Savoie auprès de tous les professionnels (prescripteurs - orienteurs - organismes de formation) en contact avec les publics en situation d'illettrisme ou en difficulté avec la langue française (public migrant)

Il apporte un appui technique et méthodologique pour faciliter l'accès des publics en difficulté avec la langue française aux dispositifs de droit commun.

Face à la généralisation de la dématérialisation, alors que la crise du COVID-19 a précipité l'utilisation massive du numérique pour nombre de gestes du quotidien...., il semble plus que nécessaire de re penser les enjeux de l'accompagnement pour les publics en situation d'illettrisme et/ou d'illectronisme.

La fracture numérique touche en premier lieu les personnes les plus fragiles, les personnes en situation d'illettrisme sont particulièrement concernées par l'illectronisme (90% des contenus du web sont des écrits)

En septembre 2020, le Conseil Départemental 74 (Direction Développement et inclusion sociale) en lien avec Hinaura (L'Adrets est membre du comité technique de Hinaura) organise une première rencontre sur l'inclusion numérique avec tous les acteurs

74 pour élaborer un plan d'actions à mettre en place dans le département.

Dans ce cadre l'Adrets et le CRIA 74 ont proposé de mettre en place un webinaire « illectronisme, illettrisme » de quoi parle-t-on ? »

Ce temps d'apport de connaissances, d'échanges et de pistes à explorer, vous permettra (je l'espère) de clarifier ces 2 termes/concepts « illettrisme/illectronisme » et de mieux connaître ces publics qui cumulent ces deux problématiques, l'une renforçant l'autre.

Des solutions se sont et se mettent progressivement en place pour accompagner et former les publics (tout public). Des démarches, des actions complémentaires à l'existant restent encore à créer/imaginer, pour que le numérique profite à tous et que le plus grand nombre de personnes soit impliqué dans la transformation numérique.

Pour terminer : cette action rentre dans le cadre du plan Régional de Prévention et de Lutte contre l'Illettrisme PRPLCI 2019 2022 (priorité 4 – numérique).

2. Les enjeux du numérique en général....pour l'ensemble du public - L'ADRETS - Responsable de projets Thomas Fauvarque

Avant de parler d'illettrisme et d'illectronisme, il nous semblait important de reposer quelques notions sur le numérique, ses enjeux, ses usagers et sur les notions de fracture ou d'inclusion numérique..

« La dématérialisation peut constituer un puissant levier d'amélioration de l'accès de tous et de toutes à ses droits. Mais cet objectif ne sera pas atteint si l'ambition collective portée dans ce processus se résume à pallier la disparition des services publics sur certains territoires [...]ou s'il est réalisé à « marche forcée », sans tenir compte des difficultés bien réelles d'une partie de la population et des besoins spécifiques de certaines catégories d'usagers. Il ne sera pas plus atteint si cette évolution aboutit à une dé-responsabilisation des pouvoirs publics, en renvoyant notamment à la sphère associative la prise en charge de l'accompagnement des usagers, ou en misant sur le secteur privé pour compenser les défaillances du service public. » Rapport du défenseur des droits 2019

On parle souvent de fracture numérique. Il y aurait 13 millions de français en difficulté avec le numérique...Il y a beaucoup de chiffres sur cette thématique et chacun renvoie à des échantillons différents en termes de public, d'usages numériques, de zone géographique.. Ce que ces chiffres disent c'est qu'il y a un besoin en France d'accompagner la montée en compétences numérique et l'accès aux équipements car pour l'instant ces deux thématiques freinent des français dans leur vie de tous les jours.

Les 2 « niveaux » de la fracture numérique :

De « premier degré » : question de matériel (équipement et accès, connexion) ;l'avoir ou pas.

De « second degré » : question d'usages ; faire ou pas, utiliser son matériel, avoir ou pas

les mêmes usages (usages plus ou moins fréquents, différenciés en termes d'utilisation de l'informatique connectée, variés dans ce à quoi ils donnent accès, etc.

Dans la fracture numérique on peut parler aussi d'inégalités numériques : à taux d'équipement identique, certains individus augmentent leurs performances plus rapidement que d'autres : Inégalités en amont : liées aux processus et capacités d'apprentissage, à la formation, aux contextes, au capital culturel, social, économique, etc. Inégalités en aval : dans les usages faits des potentialités du numérique, et dans la capacité à convertir les « chances » technologiques en avantages pratiques concrets.

A la différence de la fracture numérique, certain.e.s utilisent la notion d'inclusion numérique. « L'inclusion numérique est définie comme l'inclusion sociale dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel. »

L'inclusion numérique désigne la capacité à fonctionner comme un citoyen actif et autonome dans la société telle qu'elle est. C'est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu et à lui transmettre les compétences numériques qui seront un levier de son inclusion sociale et économique.

Il n'y a pas une "e-inclusion" d'un côté et une "inclusion" de l'autre. L'enjeu n'est pas de savoir combien de personnes utilisent le numérique ou non, mais bien plutôt de savoir qui le numérique aide à jouer un rôle dans la société et qui il met en difficulté »

L'inclusion numérique vise à réduire les inégalités sociales, prévenir les risques d'exclusion sociale et à mobiliser le numérique comme levier de transformation individuelle et sociale

Un des leviers de l'inclusion numérique est la médiation numérique. La médiation numérique désigne la mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages. C'est à dire de développer la culture numérique de tous, pour que chacun puisse agir dans la société numérique.

La médiation numérique doit permettre à chacun.e de savoir utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et collectifs et d'étendre les connaissances et les capacités de chacun pour une véritable autonomie d'usages citoyens.

Pour ce faire, il y a le médiateur : une personne ayant les connaissances sur le sujet, va accompagner un individu ou un groupe d'individus afin de les aider à maîtriser les différentes technologies, les enjeux, les usages de la culture numérique.

Le numérique est souvent lié à l'accès au droit car aujourd'hui il est un des chemins les plus utilisés par les administrations pour que les usagers accèdent à leurs droits

Il faut parler de 2 choses si on parle d'accès au droit :

> Tout d'abord de la dématérialisation. La dématérialisation on va le voir a de nombreux effets négatifs : pas d'alternative au numérique ; l'intégralité de la relation est mise en balance (=déshumanisation) ; obligation d'être connecté pour accéder à ses droits

entraîne une obligation de « maîtrise numérique » (autonomie, maturité) ; l'exigence que pour être citoyen il faut pouvoir et savoir faire.

Pour 37 % des français le numérique complexifie la relation avec l'administration. 41 % pas de changement. Et 20 % plus simple.

Il y a aussi des effets potentiellement positifs : La suspension de la honte à demander/ L'affranchissement de l'espace et du temps pour les tiers aidants/ L'automatisation de certains droits/démarches/ ouverture 7j/7

>Ensuite de la double difficulté : administrative ET numérique.

Numérique : liée à l'outil ou son usage. Administrative : liée à la démarche, aux droits, aux fonctionnements administratifs

Il existe plusieurs types d'internautes mais j'attire votre attention sur deux types particulièrement : Les « distants » (12 %) (Faible aisance sur Internet : la majorité d'entre eux ne se sentent pas à l'aise dans leur usage d'Internet. Un peu d'usage de divertissement mais pas pour consommer, s'informer ou communiquer. Les 3/4 ne font pas leurs démarches administratives en ligne. Près d'un tiers ne dispose pas d'adresse mail ni de compte sur un réseau social.

Il existe aussi les non internautes (16%)

Données issues du projet CAPACITY (Marsouin, Telecom Bretagne, Université Rennes 2, la Fing), ANR 2014-2017 .

3 niveaux d'accompagnement au numérique :

Certains publics seront très difficilement autonomes avec le numérique.

1. Les urgences numériques : La personne a besoin d'une réponse, d'une assistance efficace et rapide. Apprendre n'est pas son objet premier, pas plus que l'autonomie. L'enjeu est de ne pas perdre un droit. Il s'agit de faire, dans l'immédiateté souvent à la place du bénéficiaire.

2. L'inclusion numérique : La mise en autonomie progressive est ici visée, soit par l'accompagnement, soit par l'identification d'un aidant de proximité récurrent. L'inclusion numérique ne constitue pas une demande formulée par les citoyens. Elle permet d'aller vers l'autonomie numérique.

3. La montée en compétence numérique : Il s'agit d'augmenter le pouvoir d'agir, de permettre à chaque citoyen de comprendre et d'entreprendre dans la société numérique. L'appropriation numérique est la condition de l'autonomie et de l'émancipation numérique. C'est un long parcours. Mais qui produit une autonomie durable

Une donnée importante : le téléphone s'impose dans l'accès à internet = il doit s'imposer aussi dans l'accompagnement des usagers.

Quelles réponses sur les territoires :

Les acteurs vers qui se tourner :

- Sur le terrain : beaucoup d'acteurs font de l'inclusion numérique : médiathèques, bibliothèques, MSAP, France Service, assistance sociale, mairies, MJC, partenaires thématiques sur l'emploi, l'orientation, la jeunesse., Centre sociaux, associations (croix rouge, emmaüs, secours catholiques, ..), clubs seniors, les CLIC (Centres locaux d'information et de coordination). Il faut s'en rapprocher sur vos territoires

Démarches sur la Haute-Savoie et la Savoie :

Chaque département est différent mais les hub sont des portes d'entrées sur les questions d'inclusion numérique pour les professionnels et les aidants numériques :

. C'est de l'interconnaissance entre les acteurs qui font de l'inclusion numérique (74)

. Ce sont des journées de formations pour tous les professionnels (1 journée prévue en Savoie en janvier et 1 en Haute-Savoie au second semestre 2021 pour outiller les professionnels en charge de l'accueil, accompagnement des publics en situation d'illettrisme)

. C'est de l'accompagnement aux collectivités

. Ce sont des formations aux outils (Pass numériques, Aidants connect, ...)

.Ce sont des groupes de travail territoriaux qui se construisent en Haute-Savoie pour établir des stratégies et de l'interconnaissance (4 dans le 74 : Chablais, Genevois, Annecien Usse et bornes, Faucigny-Mont Blanc)

.C'est un outil de cartographie d'actions sur le territoire.

. Etc,

3. Les enjeux du numérique pour les personnes en situation d'illettrisme Intervenante CRIA 74 - Aurore Barrot

Diaporama et replay du webinaire disponible ici : <https://adrets-asso.fr/?WebinaireIllettrismeEtIllectronismeDeQuo>

4. Les liens à connaître - Adrets et CRIA 74 :

Contact du HUB HINAURA: Thomas Fauvarque ADRETS 06 47 33 65 24 et tfauvarque@adrets-asso.fr

Contact CRIA 74 : Patricia Bertrand 06 76 21 74 76 - cria74@maison-emploi.com

Direction Développement et Inclusion Sociale - Conseil Départemental Haute-Savoie :
Sandrine Huguet Chargée de mission développement social : sandrine.huguet@haute-savoie.fr

Le Conseil Départemental 74 et la CAF 74, soutenus par l'Etat, vont disposer de 1080 pass numériques APTIC , le démarrage est prévu début 2021 -agir pour l'inclusion numérique :

<https://www.aptic.fr/>

- plateforme : ww.hinaura.fr/

Les autres hubs dans d'autres régions: <https://www.banquedesterritoires.fr/hubs-territoriaux-pour-un-numerique-inclusif-11-laureats-designes>

Cartographie sur la région AURA (en attendant la carto sur la Haute-Savoie):

<https://www.hinaura.fr/cartographie-rencensement?>

[ss_source=sscampaigns&ss_campaign_id=5fa013e203d79862ec15ab32&ss_email_id=5fa903e9f54f190b1924dc9f&ss_campaign_name=Information+coordonn%C3%A9e+CoRAIA-HINAURA%3A+annuaire+MedNum+r%C3%A9gionale&ss_campaign_sent_date=2020-11-09T08%3A55%3A13Z](https://www.hinaura.fr/cartographie-rencensement?ss_source=sscampaigns&ss_campaign_id=5fa013e203d79862ec15ab32&ss_email_id=5fa903e9f54f190b1924dc9f&ss_campaign_name=Information+coordonn%C3%A9e+CoRAIA-HINAURA%3A+annuaire+MedNum+r%C3%A9gionale&ss_campaign_sent_date=2020-11-09T08%3A55%3A13Z)

. Kit d'intervention rapide pour les accompagnants numériques (ce kit détaille les étapes d'un accueil et vous outille sur chaque étape): <https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>

. Journée "Numériques en Commun" pour vous former sur des thématiques ou des parcours spécifiques: <https://numerique-en-communs.fr/>

Une plateforme en ligne ouverte à partir du 19 novembre pendant 1 mois et développée spécifiquement, afin de permettre à chacun et à chacune de découvrir 80 dispositifs, outils et ressources parmi 8 parcours : 1. Intégrer l'inclusion numérique dans sa politique territoriale 2. Comprendre et mettre en œuvre [le pass numérique](#) sur mon territoire 3. Développer l'inclusion numérique au travail 4. Développer de nouveaux lieux de médiation numérique sur mon territoire 5. Inclure les usagers dans la conception des services numériques 6. Penser l'impact écologique de son projet numérique 7. Mettre les données au service des projets et des acteurs de mon territoire 8. Développer un service numérique d'intérêt général en misant sur les communs.

. Livre blanc sur l'illectronisme https://www.csa.eu/media/1877/livre-blanc_sps_2019.pdf

Cartographie des actions et ressources linguistiques Auvergne Rhône-Alpes :
www.parlera.fr

Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme ANLCI : <http://www.anlci.gouv.fr/>

Page CRIA 74 : <https://parlera.fr/wp/les-centres-ressources/cria-74/>

Une plateforme pour développer une pédagogie adaptée aux adultes

<https://www.manufacture-andragogique.fr/>

Doc en Stock est une plateforme animée et alimentée par les Centres Ressources Illettrisme Analphabétisme issus des régions Auvergne-Rhône-Alpes, Nouvelle-Aquitaine, Centre, Normandie, Occitanie, Provence-Alpes-Côte d'Azur.

<http://docenstockfrance.org/>

Pix est un service public qui permet à chacun – élèves, étudiants, professionnels, demandeurs d'emploi, retraités, personnes éloignées du numérique etc. – de mesurer son niveau de compétences numériques tout au long de la vie et gratuitement, grâce à des tests ludiques, orientés sur la pratique, personnalisés selon son niveau ; et de valoriser ensuite ses acquis en passant la certification Pix, reconnue par l'État et le monde professionnel.

Contacts : communication@pix.fr et <http://pix.fr>

L'ANLCI et le Pix ont décidé d'agir ensemble pour que les personnes en situation d'illettrisme soient elles aussi en mesure de maîtriser les bases du numérique. Cette coopération a été officialisée à travers la signature d'une convention cadre le **jeudi 12 septembre 2020.**

<http://www.anlci.gouv.fr/Actualites/Outils-Partenariats/Convention-PIX-ANLCI-agir-pour-le-developpement-des-competences-numeriques-des-personnes-en-situation-d-illettrisme>

<https://pix.fr/actualites/lutte-illettrisme-numerique/>

Atelier canopé 74 -Education Nationale <https://www.reseau-canope.fr/academie-de-grenoble/atelier-canope-74-annecy>

Emmaüs connect :

<https://emmaus-connect.org/notre-action/>

5. Quelques réponses aux questions du tchat :

- Y a t'il des niveaux d'illettrisme et existe t'il des outils pour détecter une situation d'illettrisme ? :

Oui, quatre degrés permettent de graduer l'avancée vers la maîtrise des compétences de base. On peut considérer qu'on est sorti de l'illettrisme lorsqu'on maîtrise le degré 2 :

Degré 1 : Repères structurants, Degré 2 : Compétences fonctionnelles pour la vie courante
Degré 3 : Compétences renforçant l'autonomie pour agir dans la société de la connaissance
Degré 4 : l'ensemble des compétences nécessaires pour être à l'aise dans la société, s'adapter aux évolutions et continuer à se former.

Extrait du Cadre national de référence pour l'accès de tous à la lecture, à l'écriture et aux compétences de base de l'ANLCI. Plus d'informations sur le site www.anlci.fr ou www.parlera.fr.

- Existe-t-il des outils de repérage d'une situation d'illettrisme : Des fiches ressources sont disponibles sur le site www.parlera.fr et <https://parlera.fr/wp/wp-content/uploads/2020/10/outil-rep-%C3%A9rage-illettrisme.pdf>

le contenu du plan de relance de l'Etat concernant l'inclusion numérique? : 250 millions d'euros sont mobilisés pour rapprocher le numérique du quotidien de tous les Français, partout. L'objectif est simple : pour mieux former, il faut plus de professionnels, des lieux équipés et multipliés, plus d'outils pour les aidants : <https://www.economie.gouv.fr/plan-de-relance/profils/entreprises/inclusion-numerique>

Le public alpha et le numérique, plus difficile à accompagner ? :

Il est urgent et fondamental que le public qui relève de l'alphabétisation utilise et manipule l'outil informatique, le plus rapidement possible, à travers des jeux ou des sites pédagogiques tel que "AlphaLire" , j'APPrends : http://j-apprends.fr/?fbclid=IwAR3mDkkelMrV9C2jo_tC1pHiAHhLLgHSUmK5jsbCx3od9Ays7q2QMgKOgZU

ou des jeux pour manipuler la souris...ou autres...l'alphabétisation renforce la capacité des personnes à naviguer dans l'espace numérique. L'accompagnement de ces publics n'est pas plus difficile mais demande plus de temps.

Action financée par le Conseil Régional Auvergne-Rhône-Alpes et le Conseil
Départemental 74

+

