

*Vers une société numérique
pleinement inclusive*

**Personnes ne maîtrisant pas
l'écrit en langue française**

Avril 2018

En partenariat avec

sopra  steria

L'AGENCE DU
NUMÉRIQUE

fondation
sopra  steria
INSTITUT DE FRANCE

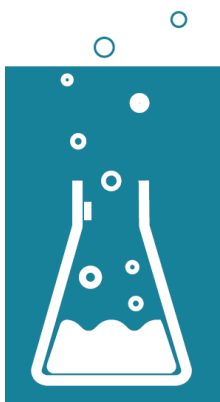


Contexte d'élaboration de ce cahier

Dans le cadre du Labo « Numérique et inclusion », l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) a favorisé la rencontre d'experts du numérique issus des secteurs publics, privés et associatifs lors de trois ateliers dont l'objectif était d'échanger sur les enjeux et les défis de l'inclusion numérique aujourd'hui.

Lors des ateliers, un groupe de travail dédié a permis de faire émerger les problématiques propres à l'accès et aux usages numériques des personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française. Les échanges issus de ces rencontres ont été complétés par l'organisation d'un *focus group*, à l'INFREP de Torcy, avec l'ANLCI. Dans ce cadre, les personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française, directement concernées par les usages et le recours croissant aux services numériques, ont pu exprimer leur ressenti face à l'émergence du numérique dans leur vie quotidienne, et faire part de leurs expertises pratiques.

Ce cahier est ainsi le produit des réflexions conjointes menées dans ces deux cadres, permettant de tirer des enseignements et de faire émerger plusieurs pistes d'actions.



Quels sont les publics concernés et quelles sont leurs situations aujourd'hui ?

Parmi les citoyens en difficulté avec le numérique, **une personne sur quatre** l'est à cause de sa situation d'illettrisme ou de sa maîtrise insuffisante de la langue française.

Cette situation recouvre des réalités différentes. En effet, la population des personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française recouvre des publics très variés : personnes ayant réalisé leur scolarité en France, personnes d'origine étrangères, primo arrivants, gens du voyage ... **Nous distinguerons ici :**

1. Les personnes en situation d'illettrisme

Les personnes illettrées sont des personnes qui ont été scolarisées en France mais ne maîtrisent pas aujourd'hui l'écriture en langue française. Selon une étude de l'Insee datant de 2011, **2,5 millions de Français seraient concernés par l'illettrisme**, soit 7 % des personnes âgées de 18 à 65 ans.

Pour dresser un rapide portrait idéal-typique de ces personnes, et éviter les stéréotypes qui ont tendance à associer mécaniquement « illettrisme » et « étranger », on peut relever ces caractéristiques :

- 51 % ont un emploi ;
- 50 % vivent dans des zones rurales ou faiblement peuplées ;
- 71 % utilisaient exclusivement le français à la maison à l'âge de 5 ans.

2. Les personnes maîtrisant une autre écriture

De nombreuses personnes résidant en France ne maîtrisent pas la langue française à l'écrit mais maîtrisent en revanche l'écriture dans leur langue maternelle ou bien dans une seconde langue. Il peut s'agir de :

- Primo arrivants (personnes résidant en France depuis moins de 5 ans)
- Personnes résidentes en France depuis de nombreuses années

3. Les personnes analphabètes

Les personnes analphabètes sont des personnes qui n'ont jamais reçu d'éducation en matière d'écriture. Elles ne savent donc écrire dans aucune langue.

Si ces publics ont tous le point commun de ne pas maîtriser l'écrit en langue française, il est important de bien les distinguer, car leurs besoins et les solutions qui peuvent être déployées à leur endroit concernant le numérique peuvent être très différents. Pour autant, les solutions d'adaptation et d'accompagnement semblent encore trop peu développées.

Au total, toutes situations confondues, une personne sur six, âgées de 18 à 65 ans, résidant en France métropolitaine éprouve des difficultés, au moins partielles, dans un des trois domaines fondamentaux de l'écrit¹.

A celles-ci s'ajoutent tous les ans plus de 30 000 jeunes de 17 ans qui ont des difficultés graves à l'écrit, d'après le test de la Journée défense et citoyenneté.

Quelles peuvent être les contraintes liées à l'utilisation du numérique pour les personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française ?

On relèvera **trois niveaux de freins principaux** dans l'accès et les usages des services numériques par les personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française :

1. **Les outils et services en ligne sont très souvent fondés sur la lecture, la compréhension et la production de textes.** A titre d'exemple, les personnes qui ont été scolarisées et ne maîtrisent pas suffisamment l'écrit arrivent souvent à lire des phrases simples. Pourtant, à l'encontre des idées reçues, lorsqu'il s'agit de cocher une case dans un formulaire de type « questions à choix multiples », ces personnes ne saisissent pas nécessairement le sens des textes, et ne peuvent donc répondre convenablement.

¹ <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1281410>

2. Le manque de connaissance ou de formation à l'utilisation d'outils adaptés aux personnes ne sachant ou ne pouvant pas lire peuvent freiner l'utilisation du numérique.
3. Enfin, pour les publics en situation de grande précarité (ex : personnes migrantes), peuvent venir s'ajouter **les problèmes de la disponibilité du matériel et/ou du coût d'accès à une connexion internet.**

Des solutions de contournement ?

Les personnes en difficulté avec l'écrit ne sont en fait ni dépourvues, ni incapables face au numérique. De fait, il existe **des stratégies intuitives développées par les personnes pour s'adapter aux outils numériques** présents dans leur vie quotidienne. Par exemple, elles manient les outils numériques à travers la reconnaissance d'image, de couleurs, ou par les fonctions vocales, autant de moyens de contourner l'écrit².

Pourquoi le numérique est-il utile à ces personnes ?

Les besoins de recours aux services numériques peuvent être très variables d'un individu à un autre en fonction des situations (trouver un emploi ou une formation, se déplacer, accéder à ses droits...).

Dans le cas spécifique des personnes arrivées récemment en France, qui ne connaissent pas les services du quotidien disponibles en France (où s'alimenter par exemple), la recherche de services fondamentaux peuvent être facilitées par l'utilisation d'outils numériques (localisation d'un service d'aide alimentaire ou de vêtements, informations sur les horaires, etc.).



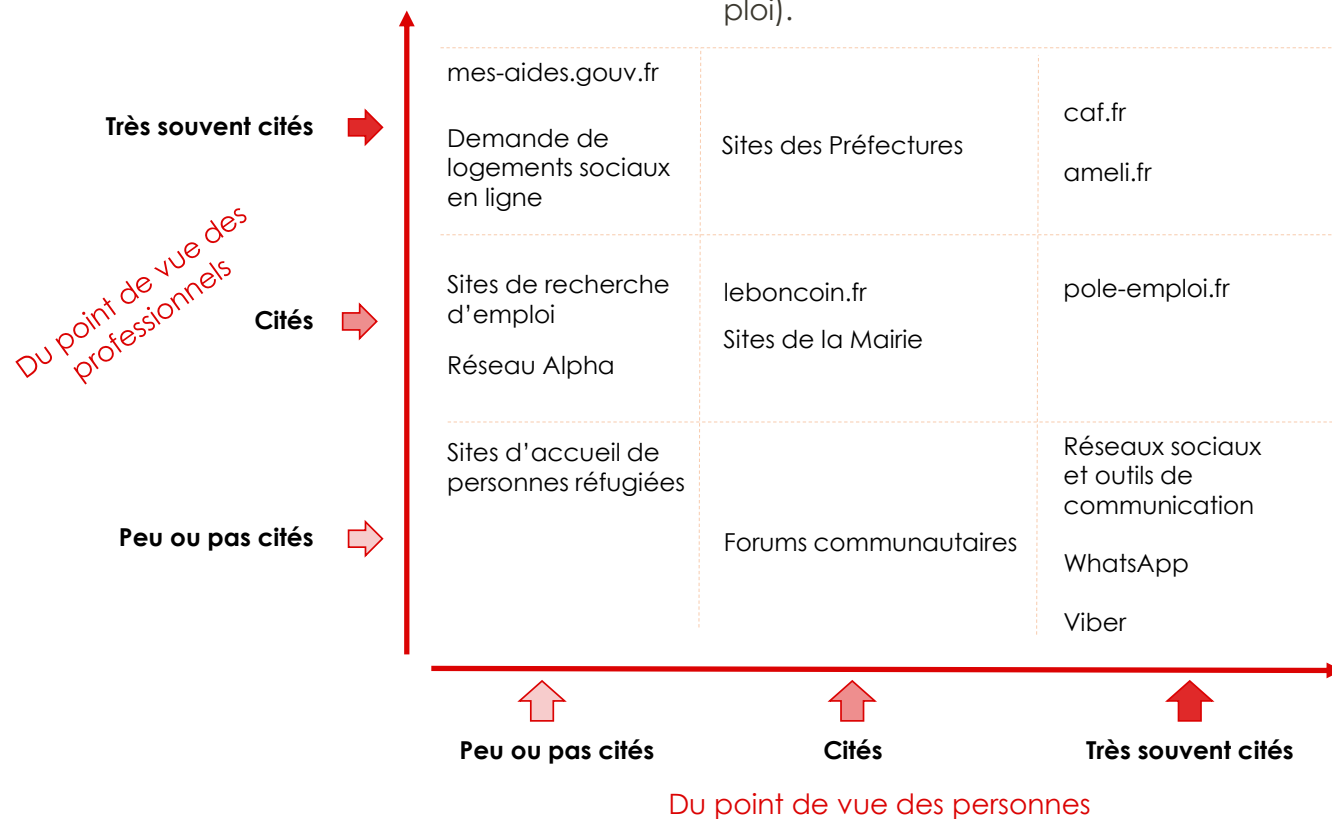
² Voir la synthèse du mémoire de BOUZIGUE Chloé et BONNEFOND Bernadette : http://boutiquedessciences.universite-lyon.fr/servlet/com.univ.collaboratif.utils.LectureFichiergw?ID_FICHIER=1251709173376

Des services utiles peu connus

Cette matrice est proposée à titre illustratif et ne saurait en rien épuiser l'exhaustivité des services numériques utiles aux personnes ne maîtrisant pas la langue française. Elle est simplement le fruit des remarques des professionnels et des usagers.

La matrice permet de noter que parmi les sites utiles cités spontanément par les professionnels et par les personnes, on retrouve **les sites de services publics tels que le site de la CAF ou de la Sécurité sociale ainsi que le site Pôle Emploi**, perçus comme incontournables par les personnes interrogées (la plupart des personnes interrogées dans le cadre du *focus group* étaient à la recherche d'un emploi).

La matrice permet également de mettre en relief **la méconnaissance des personnes interrogées d'un grand nombre de sites qui pourraient leur être utiles**, que ce soit dans l'accès aux droits (*mesaides.gouv.fr*), dans leur recherche d'emploi ou de formation, pour trouver une solution de logement, etc. Ces sites sont peu connus des personnes elles-mêmes, car il leur est difficile de les utiliser : pas toujours ergonomiques, les sites peuvent avoir un effet repoussoir lors de la première visite, et avoir mauvaise presse auprès des personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française.



L'importance des outils de communication et des sites communautaires

Les personnes interrogées sont en revanche tout à fait habituées à l'utilisation des réseaux sociaux ou des outils numériques de communication via texto/visio tels que **WhatsApp** ou **Viber**. Elles utilisent également des sites communautaires (dans leur langue) au sein desquels elles vont pouvoir s'échanger des informations utiles. **Ces moyens de communication semblent sous-utilisés par les institutions et les acteurs de l'accompagnement social**, pour communiquer avec ces personnes.

Comment faire connaître les services utiles ?

1. Une entrée par les lieux d'usage

Ces publics ne se rendent pas forcément d'eux-mêmes dans des lieux d'accompagnement dédiés au numérique. Il semble dès lors préférable de **fournir une information sur les services numériques utiles dans les lieux de passage** ou des lieux au sein desquels les personnes vont se rendre pour y effectuer d'autres démarches (exemples : associations, centre sociaux, points d'accès aux droits).

Pour que cela soit à la fois *efficace* et *possible*, il faut penser la manière dont cette information peut être délivrée :

- soit en formant les acteurs de l'accompagnement social et de l'accompagnement numérique sur les services qui peuvent être rendus aux personnes grâce au numérique ;
- soit en confiant un « point info numérique » à une structure préalablement formée au sein d'un lieu non dédié (gare, bureau de poste, etc.)

Bonne pratique identifiée

Les Centres ressources illettrisme, mobilisés sur l'inclusion numérique des personnes en difficulté avec l'écrit, assurent la sensibilisation et l'initiation des médiateurs numériques et des intervenants associatifs qui accompagnent ces personnes.

2. Une entrée par les médias existants

- Les réseaux sociaux et les sites communautaires
- Les médias classiques (presse locale ou spécialisée, radio) à destination des usagers et des accompagnants
- L'envoi d'information en format vidéo / audio sur les téléphones mobiles

Dans le cas spécifique des personnes étrangères, le *smartphone* constitue un média essentiel pour maintenir le lien avec le pays d'origine. Lors des travaux, il est ressorti que le *smartphone* devait être pris en compte comme média privilégié, afin de proposer des services ergonomiques et plus adaptés aux usages déjà en vigueur parmi les personnes concernées.

Le *smartphone* devrait aussi être un support de communication privilégié pour faire connaître les services utiles. Ce travail de communication doit être réalisé à destination des usagers... mais également des accompagnants.



Comment faciliter l'utilisation des outils numériques pour les personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française ?

1. Un accompagnement humain adapté aux besoins

Les personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française doivent régulièrement se faire aider pour accomplir des démarches en ligne, dans la cadre de leur vie quotidienne. Elles peuvent être accompagnées par un accompagnant qui les guide, ou bien fait la démarche à leur place, si trop compliqué.

Ainsi, l'accompagnement ne saurait être efficace sans la dimension humaine. L'accompagnement social doit permettre à la personne, au-delà de l'accès aux droits et services numériques, d'être pleinement intégrée dans la société. Les besoins d'accompagnement sont réels, et il convient d'y apporter des réponses.

2. L'importance de la coordination des acteurs du territoire

Les Espaces publics numériques n'étant généralement pas en mesure de répondre seuls aux besoins d'une personne ne maîtrisant pas la langue française, il est important qu'ils puissent **fisser des relations plus étroites avec les structures proposant des services spécifiquement à leur attention** (ex : association d'accueil de migrants, centres d'accueil des demandeurs d'asile – CADA, association de lutte contre l'illettrisme, organisme de formation).

Le modèle développé par le centre social Espace Torcy à Paris constitue un exemple de décloisonnement qui favorise l'apprentissage sociolinguistique et l'usage du numérique³.

3. La médiation et le rôle des pairs

L'entraide entre pairs est également une piste à explorer, puisque, de manière informelle, c'est souvent par ce biais que se fait aujourd'hui l'apprentissage des outils numériques ou le transfert d'information. **L'entraide intergénérationnelle**, entre des enfants maîtrisant l'écrit en langue française et des parents ne le maîtrisant pas, en constitue un bel exemple. Cependant, cette entraide ne saurait convenir pour toutes les démarches en ligne : les enfants sont souvent amenés à réaliser des démarches personnelles, ce qui **soulève des questions au regard du droit au respect de sa vie privée ou de la responsabilité des pairs**.

Quelle que soit la forme qu'il prend, **l'accompagnement d'une personne en difficulté avec l'écrit est une source de renforcement des capacités et de l'estime de soi**. Il est donc impérieux pour ces personnes de pouvoir trouver **une personne de confiance** qui l'accompagnera dans son apprentissage ou, à défaut, qui pourra « faire pour elle ».

³ <http://www.ensparis.fr/index.php?page=le-centre-social-espace-thorcy>

4. L'apport des technologies

Enfin, pour faciliter l'utilisation des services en ligne pour les primo-arrivants, il s'agit également de **déployer des solutions techniques** pouvant apporter provisoirement une alternative rassurante à l'insuffisante maîtrise de l'écrit. Il peut s'agir de plateformes multilingues, ou d'outils destinés à se former rapidement à la langue française (applications de traduction ou de formation accélérée à la langue française).

Parmi les solutions techniques qui pourraient être utiles aux personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française, les professionnels mettent en avant :

- **La web assistance** : en cas de besoin, un assistant numérique prend le contrôle du poste de l'utilisateur, afin de lui montrer les actions à réaliser ou les faire à sa place.
- **Le recours à la voix** : les outils qui permettent d'utiliser la voix à la place de l'écrit constituent des solutions intéressantes. Cela peut se faire avec des outils dédiés tels que les serveurs vocaux ou avec un opérateur qui va expliquer en direct les démarches à suivre.
- **Des outils plus ergonomiques** : l'ergonomie peut être simplement améliorée avec un recours aux visuels. Par exemple, la table numérique tactile géante à destination de ses usagers expérimentée par le conseil départemental du Val-de-Marne est une innovation intéressante dont le potentiel reste à explorer.

La création d'un portail national d'intégration ?

Dans son rapport remis au Premier ministre le 19 février 2018, Aurélien Taché, député du Val-d'Oise, propose la création d'un portail national d'intégration pour améliorer la fluidité des procédures d'intégration des personnes migrantes qui ne maîtrisent pas suffisamment l'écrit en langue française. Cette proposition rencontre par ailleurs la demande des personnes interrogées. L'Ansa a pu, dans le cadre du Labo « Numérique et inclusion », recueillir des demandes de personnes qui souhaitaient la **création d'un portail généraliste, ergonomique, recensant l'ensemble des informations et services proposés par les services publics**.

Si Aurélien Taché le propose dans le cas de l'intégration des personnes migrantes, une telle solution est envisageable pour toute personne ne maîtrisant pas l'écrit en langue française : un portail généraliste entièrement fondé sur l'accessibilité par l'image pourrait être grandement utile à ces personnes, qui n'ont aujourd'hui ni les moyens d'accéder à certains services dématérialisés, ni même d'en connaître l'existence.

Tribune de E. Maroun, chargé de mission national à l'ANLCI

Le texte demeure très largement dominant dans les contenus numériques des services dont tout individu aurait besoin pour agir dans la société d'aujourd'hui. Certes, les évolutions technologiques ont rendu les usages du numérique plus intuitifs et interactifs avec des matériels plus accessibles ; mais l'écrit reste omniprésent et indispensable notamment pour accéder aux informations et services dématérialisés essentiels pour la vie quotidienne.

La multimédiatisation des contenus en ligne et les efforts ergonomiques ont permis sans doute de simplifier la communication et le traitement des informations. Proposer des supports démonstratifs et explicatifs en format audio, vidéo ou infographique animé apporte une aide ponctuelle à l'usager pour s'informer, comprendre et agir dans certaines situations. A titre d'exemple, les tutoriels en ligne se trouvent dans cette catégorie. Aussi, la vocalisation numérique des textes répondrait notamment aux besoins des personnes en difficulté face à l'écrit, en l'occurrence une partie des personnes en situation d'illettrisme ; comme la traduction numérique le fait pour celles qui ne maîtrisent pas la langue, en l'occurrence pour les non-francophones primo-arrivants en France.

Cependant, ces supports numériques palliatifs ne dénouent que des problèmes relatifs aux situations occasionnellement handicapantes pour ces personnes. Ils ne leur apportent ni de solutions durables pour des difficultés récurrentes ni les clés de base pour naviguer aisément sur des pages aux limites indéterminées. **Perdues dans les multiples hyperliens, ces personnes sont souvent déstabilisées par un sentiment d'insécurité et de peur du risque d'erreur** quant à la compréhension et le traitement des informa-

tions qui portent sur leurs droits ou sur des choix engageant leur responsabilité et leurs parcours personnels et professionnels. La non-maîtrise partielle ou totale de l'expression écrite combinée, pour la majorité de ces personnes, avec l'insuffisance de la maîtrise d'autres compétences de base présente un facteur aggravant leur isolement, leur dépendance, voire leur exclusion.

Pourtant, le numérique pourrait leur offrir des opportunités dès lors qu'un accompagnement spécifique et adapté à chacun des cas est proposé par les divers acteurs concernés par une société numérique inclusive. Cette dernière offrirait une occasion inédite, un contexte exceptionnel, de (re)mobilisation de ces personnes pour s'affranchir de leurs difficultés. Le fait numérique à caractère social assez rare pourrait permettre à ces personnes de retrouver le sens, l'utilité et les retombées possibles de la maîtrise des compétences de base nécessaires à leur autonomie, leur épanouissement et leur évolution dans une citoyenneté active. Pour tirer profit du numérique, il convient d'abord de considérer que toute personne est capable de prendre conscience de ses difficultés et d'y faire face, et par conséquent d'accéder en autonomie à la société numérique. L'accompagnement obligatoirement humain, rassurant et renforçant la confiance en soi devrait associer l'aide à la maîtrise d'une compétence numérique de base à celle de la lecture et de l'écriture, et au-delà **à celle de l'apprendre à apprendre.** Cette dernière permettra d'exploiter le (ré)apprentissage des savoirs fondamentaux dans des situations de vie de plus en plus remplies d'environnements numériques.

Accompagner les personnes éloignées du numérique ne devrait pas se limiter à la réalisation des tâches à « la place de ». Outre la question de la préservation de la vie privée, **l'accompagnement risque de virer à l'assistantat s'il ne s'inscrit pas dans un processus**

formatif visant l'autonomie à l'usage du numérique ; d'autant plus que la transition numérique de la société n'en est qu'à ses débuts. Plus particulièrement, l'acte d'accompagnement à l'accès au numérique des personnes en difficulté avec l'écrit devrait s'inscrire dans une dynamique collective de proximité mobilisant tous les acteurs potentiellement concernés. Pour réussir durablement l'inclusion numérique de ces personnes, tous les acteurs (aidants, médiateurs, accompagnateurs, conseillers d'insertion, formateurs, concepteurs et porteurs des services numériques, acteurs d'accueil public et d'activités associatives...) sont invités à travailler en complémentarité sur chaque territoire. Ainsi, la société deviendra apprenante afin que ces personnes tirent profit des transformations actuelles et se préparent pour s'impliquer activement dans celles à venir.

Elie Maroun, chargé de mission national, ANLCI

L'agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) accompagne le développement de l'usage du numérique comme levier de prévention de l'illettrisme et d'acquisition des compétences de base. Avec l'accélération de la dématérialisation des services publics, l'ANLCI est mobilisée pour que « l'illettrisme numérique » ne prenne pas racine aggravant ainsi les situations des personnes en difficulté avec l'écrit. Dans ce cadre, elle propose une charte « Pour que le numérique profite à tous, mobilisons-nous contre l'illettrisme », cosignée à ce jour par 75 organisations nationales. Son but est de susciter une prise de conscience sur la nécessité d'intégrer les difficultés face à l'écrit comme l'un des principaux risques d'exclusion de la société numérique. Par cet engagement, elle attire l'attention de tout organisme ouvert au public sur le fait que des personnes en difficulté avec l'écrit sont potentiellement accueillies parmi ses usagers, ou à l'inverse, risquent de rester éloignées de ses services restreignant alors leur accès aux droits. Lors de ses manifestations et à travers ses outils de communication, elle valorise et diffuse des initiatives réussies, portées notamment par les signataires de la charte. A titre d'exemple les Journées nationales d'action qui ont lieu tous les ans lors de la semaine du 8 septembre.

www.anlci.gouv.fr

Conclusion

La situation des personnes qui ne maîtrisent pas l'écrit en langue française ne peut s'améliorer sans un travail de coordination des partenaires, en veillant notamment à articuler expertise technique et expertise d'usage. La prise en compte de l'expérience des individus doit se faire dès la conception des outils, dans une démarche de recherche d'accessibilité et de pertinence pour tous les utilisateurs.

À ce titre, l'initiative portée à l'échelle internationale par l'UNESCO et l'entreprise Pearson pour l'alphabétisation à travers des outils numériques inclusifs mérite d'être partagée et regardée de près pour nourrir les réflexions nationales⁴. Grâce à plusieurs études de cas, cette initiative offre un appui solide pour des projets locaux, et témoigne de la pertinence du croisement des outils numériques d'inclusion et d'alphabétisation.

⁴ <https://fr.unesco.org/themes/alphabétisation-tous/initiative-pearson>

Webographie

Pour aller plus loin...

- Mémoire de BOUZIGUE Chloé et BONNEFOND Bernadette sur l'usage des outils numériques par les personnes ne maîtrisant pas l'écrit : http://boutiquedessciences.universite-lyon.fr/servlet/com.univ.collaboratif.util.LectureFichiergw?ID_FICHER=1251709173376
- Charte ANLCI pour lutter contre l'illectronisme : <http://www.illectronisme-ressources.com/lanlci-lance-une-charte-pour-lutter-contre-lillectronisme/>
- Travaux de DIMINESCU Dana sur les migrants connectés. Reportage sur France Culture en 2013 (4 minutes) : <https://www.franceculture.fr/emissions/ce-qui-nous-arrive-sur-la-toile/le-migrant-connecte>
- « 30 recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics », COEPIA, *Rapport sur l'inclusion numérique des usagers des services publics : parcours adaptés, aide aux usagers, accompagnement des agents, moyens et indicateurs de l'accompagnement*, mars 2018 : <http://www.gouvernement.fr/30-recommandations-pour-n-oublier-personne-dans-la-transformation-numerique-des-services-publics>

Quelques initiatives inspirantes...

- Liste des actions présentées par l'ANLCI dans le cadre de la journée de mobilisation contre l'illectronisme : <http://www.anlci.gouv.fr/Actualites/Outils-Partenariats/Recueil-des-pratiques-presentees-en-ateliers-lors-des-journees-du-Numerique-des-6-et-7-septembre>
- *Vocabulons* (Conseil départemental du Val de Marne) : utiliser les outils numériques pour lutter contre l'illectronisme : <https://www.valdemarne.fr/vivre-en-val-de-marne/informations/culture-et-numerique-la-nouvelle-recette-du-departement-pour-favoriser-lapprentissage-du-francais>
- Projet de l'Unesco : <https://fr.unesco.org/themes/alphabetisation-tous/initiative-pearson>
<http://unesdoc.unesco.org/images/0026/002617/261791e.pdf>
- TACHE Aurélien, FOURCADE Sabine, HESSE Catherine, BABLOTTE Justin, *Rapport au Premier Ministre*, « 72 propositions pour une politique ambitieuse d'intégration des étrangers en France », 2018
<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/184000099/index.shtml>