



## Illettrisme et illectronisme sont les deux faces d'une même lutte pour l'autonomie

*En favorisant l'autonomie des usagers devant des bornes interactives, des sites web ou des applications mobiles, la dématérialisation a mis en évidence l'illettrisme et son corollaire : l'illectronisme, le manque de maîtrise des compétences numériques de base<sup>10</sup>. Rencontre avec deux responsables associatives qui œuvrent pour une meilleure prise en charge des personnes en rupture avec l'écrit et avec l'écran.*

Basé à Marseille mais intervenant dans toute la région PACA, le CRI (Centre de Ressources Illettrisme) a intégré le numérique dans ses outils de formation depuis le début des années 2010. Sa directrice, Laurence Buffet se rappelle : « Une de nos ambassadrices a compris l'intérêt du smartphone, qui est une super béquille. Elle est entrée dans une boutique de téléphonie et a demandé "Je veux un téléphone qui écrit "tomate" quand je lui dis "tomate". » Bien avant son adoption généralisée, la dictée vocale était un outil d'autant plus précieux dans la lutte contre l'illettrisme que la situation est grave. Pour Laurence Buffet, « Si on veut faire société, il faut agir, car les chiffres sont massifs : 1 adulte sur 10 est en grandes difficultés face à l'écrit. Du côté des compétences numériques, c'est encore plus important : autour d'une personne sur 6. » Mentionnant l'accompagnement proposé par son association à la CPAM des Bouches-du-Rhône, elle souligne la corrélation entre illettrisme et illectronisme : « On observe des situations de contournement, d'agressivité ou encore des gens qui reviennent fréquemment. C'est parce que ces personnes ont du mal à lire et qu'elles ne comprennent pas ce qu'on leur demande.

France Dethan, coordinatrice du Pôle linguistique d'Avignon, abonde : « Beaucoup de personnes en difficulté avec la lecture le sont aussi avec le numérique ». Depuis 2016, l'association assure l'animation de réseau sur le territoire du grand Avignon à destination des primo-arrivants (réfugié·es, demandeur·ses d'asile, bénéficiaires de la protection internationale) : « Nous captions l'ensemble des publics en difficulté pour accéder au droit commun parce qu'ils rencontrent des obstacles linguistiques ». Le Pôle linguistique est également centre d'examen pour les diplômes indispensables à la validation d'une carte de séjour et l'accès à la naturalisation. L'association accompagne les acteurs et actrices de l'inclusion à travers des formations spécialisées. Enfin, elle propose un espace de ressources adressées aux professionnel·les situé dans Avignon, et fait partie du premier cercle du consortium de la Fabrique numérique, sur le volet « illettrisme et illectronisme ».

**« Beaucoup de personnes en difficulté avec la lecture le sont aussi avec le numérique. »**

**– France Dethan**

Avant la crise sanitaire, les structures de proximité du réseau SOLEIL<sup>11</sup> accompagnées par le Pôle linguistique proposaient déjà des expérimentations sur le numérique, sous forme d'ateliers éducatifs : créer sa boîte mail, utiliser les réseaux sociaux, accéder aux espaces dématérialisés. Mais le premier confinement a tout bousculé.

<sup>10</sup> Illettrisme et illectronisme sont également abordés dans le carnet NEC Orléans Métropole, à travers un entretien avec Mathieu Juchet Dieulouard, directeur du Centre de Ressources Illettrisme et Analphabétisme du Loiret.

<sup>11</sup> Sociolinguistique Éducation Insertion Langage



Jeu de piste autour du patrimoine d'Avignon organisé par le Pôle linguistique en juillet 2020, en partenariat avec la Fabrique numérique

« Les formateurs et formatrices ont bricolé, car ils et elles n'étaient pas formé·es à utiliser le numérique dans les ateliers d'enseignement du français » précise France Dethan. L'association publie alors deux sondages, l'un adressé à ses formateurs et formatrices et l'autre, aux bénéficiaires. L'objectif est de savoir comment chacun·es a eu recours aux outils numériques dans leurs interactions, afin d'évaluer les besoins sur le territoire. C'est à l'issue de ces deux enquêtes que le Pôle linguistique rentre en contact avec le CRI.

### Une collaboration inter-associations

Un groupe de travail commun se met en place dès le mois de juin 2020, qui aboutit à l'organisation d'une première formation de deux jours dispensée en septembre par les équipes du CRI aux aidant·es du Pôle linguistique : construire une séquence pédagogique sur une appli de messagerie, utiliser la visio et les webinaires avec les publics. France Dethan indique : « Ça a été très instructif ! Le but maintenant, c'est d'essaimer la mise en place de la formation à distance. » Un jeu de fiches pratiques est en cours de développement pour accompagner les formateurs et formatrices, d'autant que le Pôle linguistique souhaite renouveler cette formation en 2021 et l'étendre à son réseau. Pendant l'été 2020, l'association a également proposé un jeu de piste en partenariat avec l'équipe de la Fabrique numérique. Basé sur la culture et le patrimoine, le dispositif s'est étalé sur trois jours et a nécessité prises de vue et travail d'édition photo, le tout en s'appuyant sur *WhatsApp*. Au total, 25 primo-arrivant·es ont participé dont certains, très éloignés du numérique, n'avaient jamais utilisé un clavier.

Encapacitation et accessibilité sont les maîtres-mots d'une lutte efficace contre l'illettrisme et l'illectronisme. Car, pour Laurence Buffet, pas de doute : « Quand on améliore la prise en charge des personnes en situation d'illettrisme, on améliore les conditions d'accueil pour tout le monde. » France Dethan aimerait que les difficultés d'appropriation à la langue (qu'elle soit maternelle ou étrangère) soit davantage prises en compte dans l'accompagnement au numérique. Elle souhaite qu'un travail conjoint soit initié entre formateurs et formatrices d'une part, et aidant·es numériques de l'autre, au sein des structures de proximité : « Si on se focalise sur les difficultés numériques en mettant les difficultés linguistiques de côté, on perd de vue une donnée essentielle qui va empêcher d'attendre le but : l'autonomie ».

### EN SAVOIR PLUS

- À propos du Pôle linguistique (Avignon) : [pole-linguistique-avignon.fr](http://pole-linguistique-avignon.fr)
- À propos du CRI (Marseille) : [illettrisme.org](http://illettrisme.org) et notamment les ressources (séquence pédagogiques, webinaires, synthèses, etc.) proposées en accès libre sur la page [illettrisme.org/professionalisation-des-formateurs-d-adultes/numerique](http://illettrisme.org/professionalisation-des-formateurs-d-adultes/numerique).