

Département Sciences de l'Éducation

UFR Sciences Humaines

Licence Professionnelle USETIC



# Mémoire Professionnel

L'intérêt des Technologies de l'Information et de la Communication  
pour les personnes en situation d'illettrisme ou d'illectronisme

par Marion BOUDER

sous la direction de Pierre PENCOLÉ et Françoise BRÉANT

# REMERCIEMENTS

---

Je tiens à remercier toute l'équipe pédagogique de la Licence Professionnelle USETIC qui a assuré les parties théoriques, pratiques des différents aspects de cette filière.

Je souhaite particulièrement remercier la Mairie de Guichen – Pont-Réan de m'avoir donné l'occasion de réaliser mon stage au sein de sa Cybercommune.

Je remercie surtout ma tutrice, Allison Gaulier, animatrice, de m'avoir encadrée, épaulée, guidée et soutenue tout au long de mon stage. Je la remercie de m'avoir fait confiance pour l'élaboration et la création du wiki de la Cybercommune. Projet de belle envergure qui m'a permis de progresser, de m'améliorer, d'accroître mes connaissances et compétences.

Je remercie toutes les personnes qui ont su m'aiguiller et m'aider, de près ou de loin, dans mes recherches. Leur implication, leur écoute et leur soutien m'ont servi dans la réalisation et la rédaction de ce mémoire.

# SOMMAIRE

---

## RAPPORT DE STAGE

<b>Représentations</b> .....	8
<b>Présentation de la structure</b> .....	10
<i>Les Espaces Publics Numériques (EPN)</i> .....	10
<i>La Cybercommune de Guichen Pont-Réan</i> .....	10
Présentation de la structure .....	10
Le public.....	12
Activités proposées .....	12
<b>Missions</b> .....	14
<i>Fiches d'inscription</i> .....	14
<i>Fiches « Je sais faire »</i> .....	14
<i>Wiki</i> .....	15
Origine du projet .....	15
Projet .....	15
Cahier des charges.....	16
Fonctionnement.....	16
Mise en place.....	17
Fiche mémo .....	18
Formation des bénévoles.....	18
<b>Objectifs</b> .....	19
<b>Bilan</b> .....	20
<b>Bibliographie</b> .....	47
<b>Annexes</b> .....	49

## ANALYSE D'UNE PROBLEMATIQUE

<b>Introduction</b> .....	22
<b>L'illettrisme</b> .....	23
<i>Définitions</i> .....	24
<i>Les causes</i> .....	25
Approche pathologique .....	25
Approche linguistique .....	26
Approche historique / sociologique.....	26
<i>Les conséquences</i> .....	27
Sur le quotidien .....	27
Sur l'emploi.....	28
Sur la formation.....	28
Sur la société .....	29
<i>Les acteurs de lutte</i> .....	29
A l'échelle internationale .....	29
Sur le territoire français.....	30
Dans le secteur professionnel.....	31
<i>Conclusion</i> .....	32
<b>Les TIC au service de l'illettrisme</b> .....	33
<i>Outils pédagogiques</i> .....	33
Pour apprendre, s'entraîner .....	34
Pour produire, créer.....	34
Pour communiquer .....	34
Pour s'informer .....	35
<i>Outils de médiation sociale</i> .....	35
<i>Exemples d'action</i> .....	35
L'I.F.S.L.....	35
Education et Formation .....	36

UrbanProd .....	36
<i>Le rôle des EPN</i> .....	37
<i>Les limites</i> .....	37
Au niveau de l'accès .....	37
Au niveau humain .....	37
Au niveau du matériel .....	38
<i>Conclusion</i> .....	38
<b>L'illectronisme</b> .....	39
<i>La fracture numérique</i> .....	39
Fracture du premier degré .....	40
Fracture du second degré.....	40
Les huit facteurs .....	41
<i>L'inclusion numérique</i> .....	42
<i>Engagements politiques</i> .....	42
Déclaration de Riga.....	43
France Numérique 2012 .....	43
<i>Exemples de projet</i> .....	44
eInclusion@EU .....	44
Vickie .....	44
Park Service.....	44
<b>Conclusion</b> .....	45
<b>Bilan</b> .....	46
<b>Bibliographie</b> .....	47
<b>Annexes</b> .....	49

# RAPPORT DE STAGE

# INTRODUCTION

---

La licence professionnelle USETIC dispensée à l'Université de Rennes 2 a pour vocation de donner en un an un enseignement tourné vers les usages des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) : formation, éducation, animation. Cette année universitaire est validée par l'intermédiaire d'un stage en entreprise d'une durée de 12 semaines minimum.

Le stage que j'effectue se déroule entre septembre et juin, soit deux semaines par mois. Il a pour vocation de s'inscrire dans une dynamique d'insertion professionnelle dans le domaine des TIC.

J'ai proposé ma candidature auprès de la Cybercommune de Guichen car je savais que les responsables connaissaient cette licence professionnelle pour avoir déjà eu des stagiaires de la formation. Je préférais me diriger vers une structure qui pourrait me conforter ou non dans mes attentes professionnelles, à savoir devenir animatrice multimédia.

# REPRESENTATIONS

---

Le métier d'animateur multimédia est né il y a une dizaine d'années avec l'apparition des NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication), aujourd'hui plus communément appelées TIC.

Avant d'entamer cette licence professionnelle, j'avais déjà eu l'opportunité d'animer un Espace Public Numérique (EPN) lors d'un remplacement de congé maternité. Les représentations que j'avais de ce métier se limitaient surtout à ce que j'avais vu et fait pendant cette période.

Auparavant, je pensais que l'animateur devait organiser et animer des ateliers d'initiation ou perfectionnement à l'informatique et à Internet. Maintenant, je me rends compte que ce métier n'est pas réellement défini ; c'est à l'animateur d'adapter son travail à son public. En effet, cet emploi est exercé dans de nombreuses structures, souvent différentes par leur statut (association, collectivité territoriale, etc), avec des publics variés tant en terme d'âge que de classe sociale.

Même si on considère que sa fonction principale est d'organiser et d'animer des ateliers liés aux TIC, il ne faut pas oublier qu'il doit aussi favoriser les liens sociaux entre individus, développer une cohésion au sein du groupe et/ou avec des personnes extérieures. En fonction du type de structure dans laquelle il évolue ses activités auront un ou des enjeux différents : éducatif, culturel, social, etc.

Le temps de travail d'un animateur n'est pas seulement réparti entre la préparation, la coordination et l'animation des ateliers. Il doit se libérer du temps afin de s'autoformer, faire de la veille technologique. Il ne faut pas oublier qu'il est indispensable de s'occuper de la maintenance du parc informatique (réseau, administration, installation logiciels...)<sup>1</sup>.

Le remplacement que j'ai effectué, l'an passée, s'est déroulé dans une Cybercommune d'une station balnéaire côtière, pendant la période hivernale. Le public était surtout composé de personnes retraitées venant d'un milieu aisé cherchant à apprendre les rudiments de l'informatique afin de pouvoir s'exercer seules chez elles. Je me doutais bien

---

<sup>1</sup> <http://www.a-brest.net/article117.html>



## MEMOIRE

que j'étais dans une configuration particulière due au type de commune dans laquelle j'exerçais ; je n'arriverais pas à me faire une réelle opinion de ce qui pouvait se faire ailleurs.

Il était intéressant que j'aie découvert une structure identique (labellisée Cybercommune) mais sur une zone géographique différente et sur une commune de plus grande taille. Je voulais me confronter à d'autres problématiques professionnelles, peut-être plus sociales qui me correspondraient sans doute plus.

# PRESENTATION DE LA STRUCTURE

---

## LES ESPACES PUBLICS NUMERIQUES (EPN)

Ce sont des structures d'accueil du public, associatives ou publiques, qui ont pour objectif d'initier à l'informatique et aux TIC. A l'origine, ce nom était un label français. Aujourd'hui ce terme s'est généralisé, il fait référence à de nombreux lieux qui ont des chartes d'usages et des labels différents (ex : cyberbase, P@t, APP, EMV, etc.).

C'est le Conseil Régional de Bretagne qui est à l'initiative des Cybercommunes.

## LA CYBERCOMMUNE DE GUICHEN PONT-REAN

### Présentation de la structure

#### Espace Galatée

La Cybercommune est localisée au sein de cet espace socio-culturel, où le public peut également y trouver la bibliothèque, la radio locale, la salle de spectacles, les autres salles mises à disposition auprès des associations locales (danse, musique, scrabble...). L'un des atouts majeurs est sa proximité avec les structures scolaires et le centre de loisirs. C'est une aubaine de pouvoir rapprocher toutes les activités scolaires, culturelles et de loisirs afin de toucher un public plus large et varié.

#### Son fonctionnement

La Cybercommune est ouverte du mardi au samedi, mais fermée au public le jeudi<sup>2</sup>. Cette fermeture permet à l'équipe d'animation de se rencontrer, de mettre en place les nouvelles animations et de modifier le déroulement ou le contenu de celles déjà existantes, etc.

Elle fonctionne avec des plages horaires dédiées aux animations et d'autres à l'accès libre. Lors des sessions d'animation, il est tout de même possible pour un nombre de personnes

---

<sup>2</sup> Voir annexes : planning

restreint de pouvoir venir en accès libre, deux ordinateurs restant à disposition ainsi que les connections pour ordinateurs portables<sup>3</sup>.

Elle dispose de six ordinateurs en réseau et six connexions pour ordinateurs portables. Cela permet au public de venir avec leur ordinateur personnel ou d'utiliser celui de la Cyber s'il n'en dispose pas. En 2010, elle renouvellera une partie de son parc informatique grâce à l'acquisition de nouveau matériel : un portable Macintosh et deux ordinateurs fixes sous Windows. Afin de ne pénaliser personne dans l'apprentissage, elle disposera de tous les systèmes d'exploitation les plus utilisées : Linux (Ubuntu), Windows (XP, Vista, 7) et Mac (Leopard).

### Équipe d'animation

En 2001, la municipalité avait décidé de recruter un animateur emploi-jeune pour mettre en place une Cybercommune. Allison Gaulier, l'animatrice, encore étudiante à l'école des Beaux Arts de Quimper, décide de postuler. Elle sera embauchée et occupera le poste dès la fin de son année scolaire ; ce n'est que plus tard que le poste sera pérennisé. La municipalité lui mit une salle à disposition dans l'enceinte de la mairie. C'est en 2009, que la Cybercommune a été délocalisée à l'espace Galatée dans une salle et un complexe plus adaptés.

*« Depuis l'an dernier, l'animatrice s'est entourée de bénévoles pour assurer certaines ouvertures en soirée. Claude, Nathalie, Catherine et Olivier, accueillent les personnes durant les accès libres où les usagers viennent s'entraîner, les mercredi et vendredi soirs. En septembre 2009, les anciens usagers de la Cybercommune ont été invités à rejoindre l'équipe déjà constituée. Françoise, Céline et Colette ont intégré ce groupe, dans un premier temps pour accompagner l'animatrice sur les plages d'animation. Chaque bénévole s'investit en fonction de ses disponibilités et de ses compétences. Grâce à ces bénévoles, le fonctionnement et le contenu des animations évoluent. »<sup>4</sup>*

---

<sup>3</sup> Voir annexes : schéma de la Cybercommune

<sup>4</sup> Extrait du Reflet N°362 de Janvier 2010 – Revue municipale de Guichen Pont-Réan

## **Le public**

J'ai pu constater que différents publics venaient à la Cybercommune ; grâce aux ateliers proposés tout le monde peut se sentir concerné. Les horaires d'ouverture permettent à tout le public d'y trouver son compte, que ce soit avec l'animatrice ou avec les bénévoles.

En semaine, les retraités sont majoritaires puisque se sont eux qui disposent d'un temps libre plus important ; leur emploi du temps est plus flexible alors ils s'adaptent en fonction des animations proposées.

Des partenariats avec le Point Accueil Emploi et le Centre de Loisirs ont été mis en place. Des plages horaires leur sont réservées, principalement le mercredi matin, deux fois par mois. Les animations sont adaptées en fonction de leurs attentes respectives.

La tranche d'âge la moins représentée est celle des 15-30 ans. Elle se retrouve peu dans des structures qui lui sont pourtant dédiées : PIJ, animation jeunesse... celles-ci ont du mal à mobiliser les jeunes adultes. Ils se « marginalisent » des structures, ils créent et fréquentent eux-mêmes leur cercle d'amis/d'activités. Il semble y avoir comme une réticence envers tout ce qui est institutionnel sans doute liée à la prise d'indépendance. Ce public a souvent plus facilement accès à l'outil informatique, à internet soit dans le domaine familial, soit dans le domaine scolaire. C'est la tranche la moins touchée par la fracture numérique. Ce public vient principalement en libre accès le mercredi, le samedi ou le soir. Généralement, il a déjà acquis les bases et manie correctement un ordinateur.

## **Activités proposées**

### Jeunes

Pour les tout-petits (dès 4 ans), accompagnés d'un parent, les animations sont basées sur des jeux en ligne afin qu'ils appréhendent au mieux l'outil informatique avec le maniement de la souris.

Pour les pré-adolescents, les animations consistent à leur faire découvrir la navigation internet ainsi que la transformation simple d'images, de photographies à l'aide de logiciels spécifiques de retouche photos. Ils entrevoient également les bases du traitement de texte.

## Adultes

Les animations se déclinent en plusieurs thèmes et en fonction du niveau de l'apprenant :

- Premiers pas (lancer l'ordinateur, enregistrer un document, ...)
- L'ordinateur sans la souris (utiliser les touches directionnelles, les tabulations, ...)
- Bases du système (manipuler les fenêtres, menu démarrer, ...)
- Bases bureautique (frapper un texte, mettre en forme, ...)
- Bases photo/vidéo (télécharger, envoyer des photos...)
- Internet (effectuer une recherche dans un moteur, ajouter un site en favoris, ...)
- Changer de navigateur
- Les réseaux sociaux
- Etc.

## Chercheurs d'emploi

Ils apprennent à taper un CV et une lettre de motivation, les mettre en forme. Ils sont aidés dans leurs démarches administratives sur internet : création d'un profil sur le site de Pôle Emploi, consulter ses factures sur le site d'EDF...

En effet, l'e-administration est en pleine croissance ; 70% des administrations publiques sont accessibles sur internet<sup>5</sup>. Il est donc indispensable d'aider les personnes n'ayant pas les outils ou les connaissances nécessaires pour parvenir à réaliser ces démarches.

---

<sup>5</sup> Profession Territoriale, *La révolution discrète de l'e-administration*, magazine°121, 2009

# MISSIONS

---

Lors de ce stage plusieurs missions m'ont été confiées par et pour la Cybercommune. Elles ont pour but d'aider l'animatrice dans l'organisation et la coordination de ses animations. Je devais également réfléchir à la mise en place d'outils permettant de coordonner les actions de l'équipe d'animation ainsi qu'à l'élaboration d'un système de prise de notes collectives destiné aux usagers, à l'animatrice et aux bénévoles.

## FICHES D'INSCRIPTION

Afin de prévoir le planning du mois suivant, nous demandons aux usagers de remplir des fiches d'inscriptions<sup>6</sup> aux ateliers qu'ils souhaitent participer. Afin de laisser l'opportunité d'accès aux animations à tous les usagers, il ne leur est possible de s'inscrire qu'un mois sur deux. Lors de ce mois de battement ils peuvent venir pendant les accès libres afin de continuer à s'entraîner. En fonction des plages horaires, ils peuvent poursuivre leur apprentissage seuls ou accompagnés des animateurs bénévoles.

Ces fiches décrivent le contenu de l'animation, ce qui va être abordé lors des quatre séances mensuelles. Elles mentionnent également le type de public qui peut être concerné ainsi qu'une liste des dates et plages horaires qui peuvent être occupées par cette animation.

Grâce à ces fiches, il est plus facile de s'organiser dans l'élaboration du planning ; cela permet également de contenter un maximum d'usagers.

## FICHES « JE SAIS FAIRE »

Ces fiches<sup>7</sup> formalisent les acquis en fin d'animation et permettent une coordination entre l'animatrice et les bénévoles. Ces derniers doivent accompagner les personnes en accès libre afin qu'elles prennent conscience de leurs acquis ; ils ne sont pas là pour faire de l'animation. Ces fiches, remises à chaque usager à la fin de l'animation, permettent aux bénévoles de savoir ce qui a été abordé pendant les séances d'animation. On propose des

---

<sup>6</sup> Voir annexes : exemple d'une fiche d'inscription

<sup>7</sup> Voir annexes : exemple d'une fiche « je sais faire »

petits exercices pour continuer l'apprentissage afin d'éviter de glisser d'un accès libre vers une animation non formalisée. Ces fiches peuvent être aussi utilisées par les usagers comme aide-mémoire lorsqu'ils utilisent l'ordinateur chez eux.

## WIKI

### Origine du projet

L'idée de ce projet est apparue suite à trois principaux constats :

#### Le manque d'autonomie des usagers

Il est sans doute lié au manque de confiance en eux face au nouvel outil qu'est l'ordinateur. Pour beaucoup, l'outil informatique « fait (encore) peur », ils ont un besoin constant d'être rassurés, guidés dans leurs démarches. Il est important qu'ils cherchent eux-mêmes des solutions à leur(s) problème(s) avant d'appeler et/ou de venir voir l'animatrice à la Cybercommune.

#### La demande importante de supports de cours

Les supports permettent de rassurer les usagers mais l'animatrice n'a pas le temps nécessaire pour les préparer et les modifier. En effet, en fonction des avancées technologiques ou des groupes d'usagers, ces supports sont constamment en évolution et doivent être régulièrement corrigés.

#### La prise de notes conséquente des usagers

Il y a un effet de doublon puisque chacun des usagers prend des notes personnelles. De plus, certains d'entre eux ne notent pas correctement et lorsqu'ils utilisent leurs notes à la maison, ils sont induits en erreur.

### Projet

Le projet est de mettre en place une prise de notes commune sous la forme d'un site collaboratif<sup>8</sup> alimenté par tous les acteurs de la Cybercommune. L'intérêt est que l'utilisateur puisse consulter, de chez lui via internet, les animations, le planning, les liens intéressants, etc. mais aussi ses notes (ou celles des autres). Cet outil permet d'enrichir les notes

---

<sup>8</sup> Adresse provisoire du wiki : <http://pixel-factory.info/wikigpr>

existantes si elles sont déjà commencées et ainsi constituer une « base de connaissances » à réactualiser.

L'un des autres bénéfices est de réaliser des économies de papier puisqu'il est accessible en ligne. En effet, chaque usager imprime les supports de cours en fonction de ses besoins et de ses attentes, cela permet d'éviter le gaspillage.

Il pourrait avoir un effet pédagogique si un groupe assistant aux accès libres, encadrés par les bénévoles, souhaite préparer un article à publier sur le wiki. Il mettrait « au propre » toute la procédure d'un exercice en groupe. Par exemple, un des membres du groupe fait l'exercice, l'autre fait des captures d'écran, un autre rédige sur un logiciel de traitement de texte les différentes étapes. Cet exercice permet de retirer divers bénéfices :

- créer une cohésion au sein du groupe, une entraide
- réviser l'exercice
- manipuler le traitement de texte, la capture d'écran, le copier-coller
- savoir comment imprimer

## **Cahier des charges**

Afin de favoriser la réalisation de cet outil, un cahier des charges<sup>9</sup> a été rédigé ; il est destiné à présenter les spécifications de base du wiki. Outre celles-ci, il décrit ses modalités d'exécution. Il définit les objectifs à atteindre et vise à bien cadrer le but final du projet. Il permet à tous les acteurs d'être en accord sur les prestations et favorise une meilleure organisation dans la répartition des tâches. Tout cela en fait un outil fondamental de communication et d'organisation du travail.

## **Fonctionnement**

Lors de la réflexion de ce projet, il a été déterminé de distinguer deux « espaces » afin que chaque utilisateur se sente concerné et guidé en fonction de son profil (animatrice, bénévoles, usagers, etc.). Le wiki disposera de deux portails distincts pour favoriser et simplifier la navigation.

L'un des portails sera plus destiné à l'équipe d'animation ; il comportera différentes pages comme : l'accueil de l'équipe (coordonnées des membres, etc.), les animations

---

<sup>9</sup> Voir annexes : Cahier des Charges



programmées, le planning des présences. L'autre portail concernera directement les usagers puisqu'il fera part, entre autres, des astuces et des exercices.

Finalement, au cours de la réalisation de cet outil, un troisième « espace » s'est révélé intéressant à mettre en place. Il se nommerait « Ressources » et pointerait vers les pages : devenir autonome, liens intéressants, glossaire.

## **Mise en place**

Avant tout, nous avons dû choisir le moteur de wiki qui serait le plus approprié au projet. Après réflexions et comparaisons, nous avons adopté DokuWiki ; il nous semblait le plus simple à mettre en place et le plus adapté aux besoins de la Cybercommune. En effet, c'est un moteur de wiki libre qui est développé en PHP sans bases de données. Ne possédant que très peu de connaissances dans ce domaine, cela nous convenait parfaitement. L'intérêt principal était la facilité de modification de l'interface et de prise en main pour la gestion de contenu. La plupart du temps l'interface d'un wiki n'est pas très ergonomique pour des débutants. Par exemple le wiki de la ville de Brest<sup>10</sup>, conçu avec le moteur de wikis MediaWiki, a une interface très chargée, avec beaucoup d'informations, qui peut paraître complexe pour un internaute novice.

Nous avons installé Dokuwiki en local, sur l'ordinateur, afin de le modifier, de le tester et de l'enrichir correctement. Nous lui avons apporté différentes améliorations en installant de nouveaux plugins, en personnalisant des smileys, des couleurs et des touches. Ensuite, nous avons intégré un nouveau template et personnalisé son CSS afin d'adapter l'habillage graphique en fonction de la charte graphique pré-existante de la Cybercommune.

Une fois qu'il nous paraissait satisfaisant dans sa version « locale », nous l'avons installé sur une adresse provisoire afin de le tester, d'intégrer du contenu et de l'enrichir correctement.

En avril, une présentation du wiki a été exposée à la municipalité afin qu'elle accepte ou non sa mise en place officielle. Grâce à son aval, un nom de domaine va être acheté afin d'héberger cet outil collaboratif ; cela permettra de communiquer autour et d'en favoriser l'expansion. Une présentation officielle au grand public aura lieu en septembre pour les dix ans de la Cybercommune.

---

<sup>10</sup> <http://www.wiki-brest.net/>

Dès septembre, l'équipe d'animation communiquera autour de cet outil, l'intégrera pendant les ateliers, diffusera l'adresse, etc. afin que les usagers se familiarisent avec lui et réussissent à le prendre facilement en mains.

### **Fiche mémo<sup>11</sup>**

Destinée aux bénévoles et aux usagers, elle leur servira d'aide dans la prise en main du wiki. Son but principal est de dédramatiser l'outil en aidant la navigation des utilisateurs, en les guidant dans leurs premiers clics : où trouver les fiches de cours, découvrir les nouveaux usages, rester informé avec le planning des animations.

### **Formation des bénévoles**

Lors de mon dernier jour de stage, j'ai formé les bénévoles à l'utilisation du wiki afin qu'ils l'assimilent parfaitement et qu'ils puissent guider les usagers dans leur future appropriation de l'outil.

Pour se faire, j'ai séparé la formation en deux parties. Dans un premier temps, je leur ai expliqué ce qu'était l'outil et son intérêt. Ensuite je leur ai montré la manière de naviguer à travers les menus. Dans un second temps, je leur ai indiqué comment y contribuer en créant des pages de contenu, en mettant le planning à jour, etc. Ainsi ils pourront mieux informer les usagers lorsque ceux-ci prendront le wiki en main.

---

<sup>11</sup> Voir annexes : exemplaire de la fiche mémo

## OBJECTIFS

---

Les objectifs majeurs de ce stage étaient que je puisse accompagner et aider l'animatrice dans l'élaboration et la coordination des animations afin de libérer du temps pour la préparation de ces dernières. La réalisation des différents supports mis en place permettait d'avoir une gestion des usagers, d'élaborer des statistiques et des analyses afin de pouvoir remonter ces informations auprès des élus. Le métier d'animateur multimédia étant très complet, il a été bénéfique de partager les tâches afin d'avoir un fonctionnement optimum de la Cybercommune.

Ponctuellement, j'animais les ateliers à la place de l'animatrice. Je devais donc m'adapter à sa façon d'enseigner afin de ne pas perturber les usagers. Les fiches élaborées pour les animations me permettaient de ne pas extrapoler sur ce qui peut être enseigné en temps normal lors des séances.

La mise en place du wiki doit favoriser la communication entre les différents acteurs : l'animatrice, les bénévoles et les usagers. Cet outil doit encourager l'implication de chaque acteur, afin d'engendrer une motivation individuelle et collective. L'intérêt était de mettre mes connaissances et compétences en réalisation internet au service de la Cybercommune ; cela nous a permis de gagner du temps car l'animatrice n'a pas eu besoin de m'expliquer les rudiments d'une intégration, du CSS, etc. Nous avons pu le tester assez rapidement, le compléter, le modifier en installant divers plugins, etc.

## BILAN

---

Je conclurai sur une note plutôt positive puisque cette expérience a été très enrichissante et a parfaitement répondu à mes attentes. Les missions proposées par l'animatrice m'ont permis d'améliorer mes connaissances (pédagogiques, techniques) et de développer mes compétences. Pour chacune de mes missions, je n'ai pas eu de réelles contraintes de temps ce qui me laisse une liberté d'action et de réalisation plus importante. Cela m'a permis de faire de la veille technologique et ainsi la réalisation de mes missions s'en est ressentie. A la Cybercommune j'ai été confrontée à tout type de public ce qui me permet d'aborder le métier d'animateur multimédia avec un regard différent et cela me conforte dans mon objectif professionnel.

# ANALYSE D'UNE PROBLÉMATIQUE

# INTRODUCTION

---

Lors de mon stage j'ai été confrontée à différents utilisateurs : des novices, venus acquérir des bases en informatique et multimédia, des personnes un peu plus expérimentées qui souhaitent se perfectionner et d'autres qui venaient seulement pour un point d'accès à internet.

Mais j'ai également rencontré quelques utilisateurs, en situation d'analphabétisme et d'illettrisme, qu'il fallait aider, assister dans leurs démarches. De cette expérience, je me suis intéressée à l'illettrisme, à l'illectronisme et je me suis demandée comment les TIC pouvaient être un vecteur d'aide au service de l'illettrisme ?

Pour mieux répondre à cette problématique, je me suis d'abord penchée sur le problème de l'illettrisme. Cela m'a permis de mieux distinguer en quoi les TIC pouvaient aider les actions mises en place pour palier ce phénomène, cet handicap. Par la suite, je me suis attachée au sujet de l'illectronisme afin de discerner les différences entre ces deux sujets.

# L'ILLETTRISME

---

C'est à la fin des années 70, début des années 80, que le terme « illettrisme » fait son apparition. Avant que Joseph Wresinski de la fondation ATD Quart Monde ne crée ce néologisme, le terme employé était « analphabétisme ». Celui-ci ne distinguait pas les personnes n'ayant jamais été scolarisées de celles qui avaient suivi en partie le cycle de l'école primaire sans y acquérir les compétences requises.

En France, la lutte contre l'illettrisme a été instituée en janvier 1984 avec la création du Groupement Permanent de Lutte contre l'Illettrisme (GPLI)<sup>12</sup>. Le terme « illettrisme » sera reconnu officiellement par le gouvernement après la publication du rapport<sup>13</sup> remis au Ministre de l'Emploi et de la Solidarité. Simultanément, le Parlement Européen demande aux états membres de se pencher sur ce problème.

Au niveau international, un adulte sur cinq est en situation d'illettrisme soit plus de 700 millions de personnes qui ne connaissent pas les rudiments de l'écriture, de la lecture ou du calcul. Ce ne sont pas les 75 millions d'enfants qui ne seront pas scolarisés qui feront baisser ces statistiques.

Ce sont les pays sous-développés ou dits « en développement » qui sont les premiers touchés par l'analphabétisme ou par l'illettrisme. Cependant, il ne faut pas oublier que les pays développés ne sont pas épargnés comme l'explique Marta Ferreira de la Direction Générale Education et Culture de la Commission européenne<sup>14</sup> : « *En Europe, il y a chaque année 20% des jeunes qui sortent de l'école sans avoir acquis le minimum que nos sociétés ont souhaité pour eux* ».

En France métropolitaine, par exemple, environ 3 millions de personnes ayant été scolarisées sont en situation d'illettrisme<sup>15</sup> ; 59% des illettrés sont des hommes et 41% des femmes, la moitié vit en zone urbaine et l'autre en zone rurale. Il faut noter que plus de la moitié de ces personnes occupe un emploi, ce qui soulève quelques questions comme :

---

<sup>12</sup> Remplacée en 2000 par l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme (ANLCI)

<sup>13</sup> Véronique Espérandieu, Antoine Lion et Jean-Pierre Bénichou, *Des illettrés en France*, La Documentation Française, 1984

<sup>14</sup> RFI, *L'illettrisme est toujours d'actualité en Europe*, chronique d'Heike Schmidt, 29 juillet 2008, 3 min

<sup>15</sup> Enquête sur l'IVQ (Information et Vie Quotidienne) conduite en 2004-2005 par l'INSEE

comment cacher ses difficultés ? quelles stratégies de contournement emploient-elles pour faire face aux obstacles ? quelles difficultés peuvent être rencontrées ?

## DEFINITIONS

L'usage courant des termes « illettrisme » et « analphabétisme » pourrait nous donner l'illusion qu'ils sont synonymes mais il est indispensable de ne pas les confondre. D'une manière simplifiée, on considère que l'analphabétisme est l'incapacité d'une personne à écrire, lire et compter souvent dû à une absence d'apprentissage. Alors que l'illettrisme est utilisé quand il y a eu apprentissage de l'écrit, de la lecture et du calcul mais que celui-ci n'est pas (ou plus) maîtrisé.

L'ANLCI définit l'illettrisme de la manière suivante : « *L'illettrisme qualifie la situation de personnes de plus de 16 ans, qui, bien qu'ayant été scolarisées, ne parviennent pas à lire et comprendre un texte portant sur des situations de leur vie quotidienne, et/ou ne parviennent pas à écrire pour transmettre des informations simples. Pour certaines personnes, ces difficultés en lecture et écriture peuvent se combiner, à des degrés divers, avec une insuffisante maîtrise d'autres compétences de base comme la communication orale, le raisonnement logique, la compréhension et l'utilisation des nombres et des opérations, la prise de repères dans l'espace et dans le temps, etc ... Malgré ces déficits, les personnes en situation d'illettrisme ont acquis de l'expérience, une culture et un capital de compétences en ne s'appuyant pas ou peu sur la capacité à lire et à écrire. Certaines ont pu ainsi s'intégrer à la vie sociale et professionnelle, mais l'équilibre est fragile, et le risque de marginalisation permanent. D'autres se trouvent dans des situations d'exclusion où l'illettrisme se conjugue avec d'autres facteurs.* »

L'UNESCO (Organisation des Nations Unies pour l'Education, la Science et la Culture), quant à elle, définit l'analphabétisme : « *Est fonctionnellement analphabète toute personne incapable d'exercer toutes les activités pour lesquelles l'alphabétisation est nécessaire dans l'intérêt du bon fonctionnement de son groupe et de sa communauté et aussi pour lui permettre de continuer à lire, écrire et calculer en vue de son propre développement et de celui de la communauté.* »<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup> Rapport mondial de suivi sur l'EPT (Education Pour Tous), *L'alphabétisation, un enjeu vital*, 2006, page 155



Un troisième terme, la « littératie », s'apparente aux deux termes précédents puisqu'elle « recouvre les fondamentaux auxquels l'école prépare pour adapter l'élève à une société de culture écrite »<sup>17</sup>.

La définition qui en a été élaborée par l'OCDE (Organisation de Coopération et Développement Économique) est la suivante : « la littératie est l'aptitude à comprendre et 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 ». L'OCDE distingue cinq niveaux de littératie, ce qui permet de définir l'illettrisme comme un niveau de littératie inférieur au niveau 1.

## LES CAUSES

### Approche pathologique

Dans cette approche, plusieurs recherches se sont confrontées, celles conduites par des professeurs, chercheurs en médecine, principalement en neurologie, et celles dirigées par des psychologues, pour comprendre les causes des difficultés d'apprentissage chez l'enfant.

Les travaux menés par le corps médical ont mis en avant le fait que les maladies congénitales, héréditaires, néonatales et les malformations affectaient le cerveau. C'est dans ce contexte que la notion de « dyslexie » est apparue et que les recherches neurologiques sont particulièrement entreprenantes dans ce domaine. Un sujet dyslexique n'atteindra pas le sens d'un texte puisqu'il ne déchiffre pas les graphes qui le constituent. Selon les études menées par le C.L.E.O (Centre de Langage Ecrit et Oral)<sup>18</sup>, la dyslexie développementale<sup>19</sup> serait un facteur d'illettrisme et contribuerait aux difficultés d'insertion professionnelle de la population des « 16-25 ans ».

Les psychologues, quant à eux, mettent en cause le fait que l'intelligence, la mémoire à court terme, l'attention, ... sont affectées par des dysfonctionnements cognitifs. Ceux-ci

---

<sup>17</sup> Jean-François Marcel, *les pratiques enseignantes hors de la classe*, 2004, page 144

<sup>18</sup> Structure de recherche et de formation rattachée au département scientifique de l'IRSA (Institut inter Régional pour la Santé)

<sup>19</sup> Difficulté durable d'apprentissage de la lecture survenant chez un enfant normalement intelligent (source : site internet de la neuropsychologue Mathilde Mignon)

peuvent être dus à une maladie (Alzheimer, Epilepsie, Sclérose en plaque, etc) ou à la consommation excessive de drogues et/ou d'alcool. Selon certains psychiatres ou psychologues cliniciens, les composantes affectives et/ou l'interaction entre l'enfant et son environnement familial ont un rôle tout aussi important dans l'apprentissage.

### **Approche linguistique**

Cette approche met en cause « *les infériorités, les insuffisances et les déficiences du milieu familial : les pratiques linguistiques et culturelles de la famille, le modèle éducatif qu'elle fournit volontairement ou involontairement à l'enfant ne lui permettraient pas de se développer harmonieusement. C'est ce que l'on a appelé le « handicap socioculturel* ». »<sup>20</sup>

Il existe une interrelation nécessaire entre l'apprentissage du code oral et celui du code écrit. « *Mieux l'on parle une langue, plus efficace est l'acquisition de son code écrit* »<sup>21</sup> et plus celle-ci est effective plus le discours oral s'en trouve maîtrisé.

D'après un certain nombre de linguistes, l'illettrisme est le résultat de la construction violente et marginalisée du langage subie notamment par les jeunes adultes au sein d'un cercle restreint, souvent familial. Ainsi, ces jeunes apprenants n'auraient pas conservé la capacité à donner du sens au langage.

### **Approche historique / sociologique**

Pendant les Trente Glorieuses, grâce à une croissance forte et un quasi plein emploi, les conditions de vie de la majeure partie de la population française se sont considérablement améliorées.

Depuis, le marché du travail est en constante évolution ; de ce fait, les exigences de qualification ont été revues à la hausse. C'est pourquoi aujourd'hui, avec l'apparition des transformations organisationnelles, la vie quotidienne s'est considérablement modifiée et les exigences sociales et professionnelles sont plus conséquentes.

Maintenant, la culture écrite est devenue un élément incontournable de notre société. En effet, la plupart des actes de la vie quotidienne ont recouru à l'écrit. Cela a créé un fossé social, culturel, professionnel des personnes faiblement qualifiées. De plus, pour certains,

---

<sup>20</sup> Véronique Espérandieu et Jean Vogler, *L'Illettrisme*, Dominos Flammarion, page 47

<sup>21</sup> Alain Bentolila, *De l'illettrisme en général et de l'école en particulier*, Editions Plon, 1996.

L'école est considérée comme un des facteurs de l'échec scolaire ; elle serait au cœur de la culture dominante et rejeterait ceux qui ne pourraient l'intégrer.

## LES CONSEQUENCES

Dans nos sociétés, l'écrit est vecteur d'informations et de connaissances, mais est aussi un handicap pour toutes les personnes qui ne le maîtrisent pas. Quotidiennement, l'écrit et/ou la lecture sont sollicités, que se soit dans un cadre professionnel ou personnel. Des situations de la vie de tous les jours peuvent être vite handicapantes pour des personnes en situation d'illettrisme.

*« Pour tous, la non maîtrise de la lecture et de l'écriture rend la vie quotidienne difficile »<sup>22</sup>.*

### Sur le quotidien

La vie quotidienne peut vite devenir un supplice pour toute personne n'ayant pas su acquérir les trois compétences principales, à savoir : écrire, lire et compter. Pour ces personnes, la moindre tâche peut s'avérer difficile : remplir un chèque, faire des courses, vérifier sa monnaie... Remplir des documents administratifs (fiche d'état civil, règlement de factures...) devient une véritable épreuve. La plupart du temps, les personnes dites illettrées font appel à leur entourage pour y parvenir, elles sont dépendantes des autres ce qui renforce leur sentiment de solitude, d'exclusion dans lequel elles peuvent être.

L'isolement est important lorsque ces personnes ne peuvent pas suivre la scolarité de leurs enfants ; cela rend la parentalité difficile et incertaine. Dans certains cas, il arrive que ce soit un élément les incitant à suivre des cours pour adultes. Cet isolement est d'autant plus marqué pour ces personnes qui sont peu mobiles, sortent rarement de leur domicile ; elles appréhendent fortement les moments où elles seraient confrontées à des situations nécessitant l'écrit.

Généralement, elles sont dans l'incapacité de passer leur permis ce qui réduit considérablement leur mobilité ; cela constitue un obstacle supplémentaire dans la recherche d'emploi ou de formation, plus spécifiquement en milieu rural où les transports

---

<sup>22</sup> Alain Bentolila, linguiste français, professeur à l'Université Paris V

en commun sont moins nombreux et moins fréquents. De plus, utiliser ces moyens de locomotion peut se révéler délicat puisqu'elles sont incapables de déchiffrer un plan, une carte ou même le nom des arrêts. Tous ces travers de l'illettrisme sont un frein à l'insertion sociale et professionnelle, renforcent l'exclusion et en condamnent souvent les portes de sortie.

## **Sur l'emploi**

A l'heure actuelle, trouver un emploi est devenu une chose difficile même pour des personnes qualifiées ; pour cette population ça l'est d'autant plus. La majeure partie des contrats qu'ils peuvent signer restent des contrats dits précaires (CDD, intérim, CUI, CAE...) car ils ne demandent pas ou peu de qualifications. La représentation des personnes en situation d'illettrisme parmi les allocataires du RMI atteint les 26% et témoigne de cette réalité. Ce sont ces bénéficiaires qui doivent faire face à de nombreuses complications puisqu'ils entreprennent un certain nombre de démarches afin d'avoir une situation convenable.

Néanmoins, toutes les personnes en situation d'illettrisme ne sont pas exclues ; la moitié d'entre elles travaillent, ont un emploi, donc socialement intégrées. Elles ont réussi à construire et développer des compétences sans l'usage de l'écrit<sup>23</sup>. Malgré cela, leur emploi dépend beaucoup des évolutions techniques et technologiques (informatique, robotique...). Les nouvelles méthodes de management, comme l'individualisation de compétences par exemple, peuvent les mettre en difficultés dans leur domaine professionnel et mettre en danger leur emploi.

## **Sur la formation**

Il est important et nécessaire d'amener les personnes en situation d'illettrisme vers la formation. Celles-ci sont résignées (estime de soi très faible) et ont la sensation qu'elles ne pourront en envisager aucune. Même intégrées dans le monde du travail, elles sont souvent tenues à distance et éprouvent donc certaines difficultés à en suivre. Des actions sont régulièrement mises en place afin d'informer et d'inciter aux formations. Celles-ci ont un but particulier pour les travailleurs sociaux, elles doivent permettre l'acquisition d'une autonomie dans le quotidien de ces personnes illettrées.

---

<sup>23</sup> Enquête sur l'IVQ (Information et Vie Quotidienne) conduite en 2004-2005 par l'INSEE

## Sur la société

Ces personnes éprouvent des difficultés à participer à la vie sociale, locale, à exercer leur citoyenneté (ex : le vote). Elles sont privées de pouvoir linguistique ; de ce fait, elles n'ont pas de recul suffisant pour réfléchir et analyser correctement les situations. Comme cité précédemment, elles éprouvent aussi des difficultés dans le suivi scolaire de leurs enfants ce qui les éloigne de la vie sociale en général ; elles ne se sentent pas concernées par les actions, les activités mises en place dans et par le système scolaire.

« *L'exclusion produit de l'illettrisme et l'illettrisme provoque de l'exclusion.* »<sup>24</sup>

## LES ACTEURS DE LUTTE

Tous les pays : développés, industrialisés ou en voie de développement, sont concernés et doivent agir pour limiter l'exclusion des personnes en situation d'illettrisme. C'est pourquoi de nombreux organismes politiques, associatifs et autres, se mobilisent à l'échelle mondiale ou locale, pour essayer d'enrayer l'illettrisme (associé à l'analphabétisme) devenu un fléau mondial.

### A l'échelle internationale

L'UNESCO est l'un des principaux acteurs de cette lutte au niveau international. Son objectif fondamental est de construire la paix dans l'esprit des hommes à travers ses quatre champs d'applications que sont l'éducation, la science, la culture et la communication. Dès la fin de l'année 1946, l'organisation aborde la question de l'analphabétisme au sein du Groupe d'Etude de l'Education de Base afin de « *donner à tous les peuples la pleine connaissance de leur langue maternelle* »<sup>25</sup>.

L'UNICEF (Fonds des Nations Unies pour l'Enfance) contribue aussi à lutter contre l'analphabétisme et l'illettrisme puisque son objectif en terme d'éducation est d'assurer l'éducation primaire pour tous. Par exemple : en Afghanistan il soutient le Ministère de l'Education dans ses actions, pays où l'illettrisme atteint 71%.

---

<sup>24</sup> Marie-Chantal Duru, conseillère pédagogique au Comité de liaison pour la promotion des migrants et des publics en difficulté d'insertion

<sup>25</sup> Henri Wallon, philosophe, psychologue, neuropsychiatre, pédagogue et homme politique français

L'ATD Quart Monde (Aide à Toutes Détresses) lutte contre la misère autour de trois axes : la famille, les droits de l'Homme et la priorité aux pauvres, et où le livre et la lecture sont les éléments primordiaux de ses actions et favorisent la lutte contre l'illettrisme et l'analphabétisme.

Aide et Action est une association de solidarité internationale, reconnue d'utilité publique et agréée par le Ministère de l'Éducation. Son ambition depuis 30 ans est l'accès à une éducation de qualité pour tous ; elle tente de faire reculer l'analphabétisme et l'illettrisme.

## **Sur le territoire français**

### Entités gouvernementales

Le Ministère du Travail, des Relations sociales, de la Famille, de la Solidarité et de la Ville a un rôle majeur dans le dispositif global et national de la lutte contre l'illettrisme. C'est lui qui alloue les crédits du programme IRILL<sup>26</sup>.

Le Ministère de l'Éducation Nationale, quant à lui, agit avant tout pour la prévention de l'illettrisme dans un cadre scolaire. L'Éducation Nationale met en place des actions de prévention à l'aide de dispositifs qui tenteront de palier à l'échec scolaire (CASNAV, RASED, CLIS, CLAS etc.).

Le Ministère de la Justice, par le biais de l'Administration Pénitentiaire, a pour objectif de déceler, à leur arrivée en détention, les personnes en situation d'illettrisme. L'enseignement de la lecture, de l'écriture et du calcul au sein des établissements pénitentiaires est obligatoire<sup>27</sup>.

Le Ministère de la Défense tente, quant à lui, de mesurer et détecter l'illettrisme chez les adolescents et jeunes adultes à travers des tests. C'est lors des Journées d'Appel et de Préparation à la Défense (JAPD) que la Direction du Service National organise et fait passer ces tests.

Le Ministère de la Culture et de la Communication s'emploie indirectement à lutter contre l'illettrisme. Il met en place différentes actions de développement culturel, plus particulièrement des actions liées au développement de la lecture.

---

<sup>26</sup> Programme IRILL (Insertion, Réinsertion, lutte contre l'ILlettrisme)

<sup>27</sup> Obligation inscrite à l'article D.452 du Code de Procédure Pénale

### Groupement d'intérêt public

L'ANLCI « est un espace de mobilisation et de travail où tous ceux qui agissent et peuvent agir au niveau institutionnel et sur le terrain se retrouvent pour prévenir et lutter contre l'illettrisme. Son rôle est de fédérer et d'optimiser les énergies, les actions et les moyens de tous ces décideurs et acteurs pour accroître la visibilité et l'efficacité de leur engagement ». <sup>28</sup>

### Centres de Ressources

Les CRI (Centres Ressources Illettrisme) ont été instaurés dans les années 90 à l'initiative des Préfectures de Région. Leurs missions principales concernent surtout : l'information "tout public" sur les actions, la professionnalisation des acteurs, la mise en réseau des professionnels et le conseil, la capitalisation et la diffusion de ressources. Tous les CRI départementaux ou régionaux bénéficient d'une représentation au sein du comité consultatif de l'ANLCI.

### Associations, fédérations

En France un très grand nombre d'associations, petites ou grandes, agissent contre l'analphabétisme et l'illettrisme. Il est difficile de toutes les dénombrer en voici quelques unes présentes en métropole : FENALI, Cœur à Lire, la Croix Rouge, l'ALCIA, Lire et Faire Lire...

## **Dans le secteur professionnel**

C'est aux entreprises d'entreprendre les démarches nécessaires pour faire reculer l'illettrisme de leurs employés. Mais ce sont souvent ces mêmes entreprises qui considèrent que la lutte contre l'illettrisme relève des pouvoirs publics<sup>29</sup>. En effet, la plupart des responsables et des représentants des salariés ignore que la lutte contre l'illettrisme dépend de la formation professionnelle continue. Néanmoins, ils considèrent également que les entreprises ont un rôle à jouer dans cette lutte, elles doivent y participer.

Trop peu d'actions de lutte contre l'illettrisme sont menées dans les entreprises, l'organisation de formations de bases est presque inexistante. La moitié des dirigeants et

---

<sup>28</sup> Source : <http://www.anlci.gouv.fr/?id=anlci>

<sup>29</sup> Étude, *La perception de l'illettrisme en entreprise*, pour le Syndicat de la Presse Sociale, par l'Institut Démoscopie (cédé depuis à AEGIS par la Cofremca), 2001

les deux tiers des représentants des salariés considèrent que les moyens pour entreprendre des actions dans ce domaine ne sont pas suffisants.

En conséquence, les actions réalisées en milieu professionnel sont encore trop peu nombreuses c'est pourquoi les entreprises peuvent intégrer l'apprentissage des savoirs de base (écriture, lecture, calcul) dans leur plan de formation et en déduire le coût de la contribution à la formation professionnelle.

## CONCLUSION

Aujourd'hui, dans notre société, ne pas savoir écrire, lire et compter est devenu un handicap considérable. Les institutions publiques et les associations de lutte contre l'illettrisme (et l'analphabétisme) mettent en œuvre beaucoup d'actions afin d'y remédier. Étant donné qu'il n'existe pas de profil type de personnes en situation d'illettrisme, il est difficile de les identifier. Il ne faut pas oublier que l'analphabétisme est moins difficile à avouer que l'illettrisme. En effet, dans le premier cas il n'y a jamais eu de scolarisation, ce n'est donc pas une situation honteuse que d'avouer sa méconnaissance linguistique. Alors que dans le deuxième cas, à un moment, il y a eu scolarisation mais les acquis ont été oubliés, perdus. Pour les personnes souffrant d'illettrisme, le reconnaître est une véritable épreuve (estime de soi médiocre) et difficile à assumer au regard de la société.



# LES TIC AU SERVICE DE L'ILLETTRISME

---

Les TIC (Technologies d'Information et de Communication) vues comme un véritable progrès peuvent être source de difficultés et d'exclusion pour des personnes pas ou peu qualifiées. Elles peuvent également être une occasion d'acquérir les savoirs élémentaires de manière différente, quelquefois ludique. C'est pourquoi, depuis quelques années, on tente d'introduire ces technologies dans les formations pour adultes en situation d'illettrisme. On cherche à savoir quels peuvent-être les usages de ces TIC pour la lutte contre l'illettrisme<sup>30</sup>.

Les personnes en situation d'analphabétisme ou d'illettrisme souffrent déjà d'un sentiment d'exclusion du fait de leurs difficultés à écrire, lire et compter, alors il n'est pas nécessaire de les exclure davantage en leur refusant l'accès à ces moyens de communication et d'ouverture sociale.

Les TIC peuvent être d'excellents outils d'apprentissage grâce à des ateliers adaptés qui peuvent être réalisés sur mesure. Mais elles peuvent également être un très bon vecteur de lien social et ainsi favoriser la réinsertion sociale. C'est ainsi que de nouvelles expériences voient le jour régulièrement ; malheureusement elles sont encore trop peu nombreuses. L'intérêt est qu'elles permettent de favoriser l'entraide et la prise en compte des publics les plus éloignés.

## OUTILS PEDAGOGIQUES

L'intégration des TIC dans des actions de formation aux savoirs fondamentaux à un intérêt éducatif. Ces technologies s'appuient sur des outils multimédias qui permettent de palier aux mauvaises acquisitions du langage.

Lorsqu'on associe le son et l'image (vidéo), la portée de la compréhension de l'information est plus significative. L'utilisation de plusieurs canaux pour faire circuler cette information accroît les chances de la saisir correctement. Sur internet, beaucoup de sites ont intégré le son et l'image à leur contenu ce qui permet aux personnes qui lisent peu de saisir le message véhiculé.

---

<sup>30</sup> Dossier ANLCI, *Quels usages des technologies de l'information et de la communication pour lutter contre l'illettrisme ?*, 2008

## **Pour apprendre, s'entraîner**

Pour un public en difficulté avec les savoirs de base, c'est une aubaine de pouvoir avoir recours à des logiciels spécifiques et adaptés à leur situation. Par exemple, Idéographix est un logiciel ouvert d'entraînement à la lecture utilisé par les formateurs, voire les instituteurs. Les méthodes d'apprentissage sont différentes, plus ludiques et attractives ; elles peuvent aider à la compréhension de certaines choses qui ne seraient pas acquises avec un enseignement plus traditionnel. En faisant usage de ces outils les apprenants se sentent plus à l'aise et montrent un intérêt plus important à s'en servir ; l'utilisation de logiciels spécialisés tend vers une dédramatisation de l'outil informatique. La diversification des activités d'apprentissage permet d'impliquer davantage les formés et de mieux les responsabiliser. Des outils, comme SACES<sup>31</sup>, permettent, en s'appuyant sur des situations professionnelles, de relier deux types de savoirs : fondamentaux et professionnels.

## **Pour produire, créer**

Il est facile de disposer d'outils permettant de produire et créer soi-même ses documents. Les logiciels de type bureautique (traitement de texte, présentation...) par exemple restent relativement simples à appréhender et à prendre en main. L'intérêt pour les apprenants est de pouvoir utiliser facilement des logiciels en choisissant le mode d'expression qui leur correspond le plus : textuel, imagé ou sonore. Un outil adapté renvoie à un sentiment de sérénité avec celui-ci et rend son utilisation plus efficace ; ainsi les usagers développent leur créativité. Keeboo Creator est un exemple d'outil simple et approprié à des usagers novices.

## **Pour communiquer**

Les nouvelles technologies sont de bonnes ressources afin de communiquer, que se soit entre apprenants, entre formateurs et apprenants ou entre équipes pédagogiques. Le bénéfice retiré est notable principalement dans la coordination et la réalisation de projets individuels ou collectifs. La pratique des techniques de communication informatiques (mail, forum, chat...) induit des comportements de communication, de coopération et de bonne organisation qui contribuent au gain de performances des personnes.

---

<sup>31</sup> Plate-forme pédagogique du FAFSEA : Savoir Apprendre, Calculer, Communiquer en situation – SACES.

## **Pour s'informer**

Les technologies, plus particulièrement Internet, sont de très bons moyens pour se procurer des informations. C'est pourquoi, il est important de les valoriser auprès des formés. En effet, en utilisant la navigation internet on favorise l'apprentissage de la lecture ; c'est un moyen divertissant de poursuivre l'acquisition des connaissances.

## **OUTILS DE MEDIATION SOCIALE**

Grâce aux formations, les usagers vont à la rencontre d'autres usagers, de formateurs, d'encadrants pédagogiques. Cela instaure des échanges, de la communication et ainsi favorise des solidarités, les compétences de chacun pouvant être utiles aux autres.

Au travers des TIC, on voit apparaître de nouvelles interactions entre les personnes ; elles peuvent être différées (mails, sms pour le téléphone portable) ou instantanées (chat, voix pour le téléphone). Qu'il soit à distance ou non, l'échange est réel et bénéfique.

Pour beaucoup d'usagers, les TIC sont représentées comme une forme évoluée d'intelligence ; leur utilisation, même succincte, leur permet de se (re)valoriser. Ayant une meilleure estime d'eux-mêmes, ils iront plus facilement vers les autres ; ils seront mieux armés pour faire face à leur exclusion.

D'autre part, l'utilisation conjointe des savoirs d'ordre technologique, théorique et communicationnel améliore l'autonomie des usagers, et plus particulièrement si l'on prend en considération leurs centres d'intérêt des publics. Peu à peu, l'apprenant reprend confiance en lui car l'usage qu'il a des TIC le valorise.

## **EXEMPLES D'ACTION**

### **L'I.F.S.L.<sup>32</sup>**

L'une des initiatives de cet institut, situé à Saint-Laurent du Maroni (Guyane Française), était justement d'utiliser les TIC au service de l'illettrisme. Le public auquel il s'adresse est principalement composé d'adultes non francophones, analphabètes, illettrés ou scolarisés dans une autre langue que le français. C'est pourquoi, les formateurs ont choisi

---

<sup>32</sup> Institut de Formations de Saint-Laurent,

de donner à chaque groupe un appareil photo numérique pour qu'ils photographient, dans leur ville, tous les bâtiments ou supports qu'ils souhaitent ; la contrainte étant d'avoir au moins une inscription dessus (panneau routier, hôtel de ville, commerces, etc.). Ensuite, munis de leurs photos, ils allaient à la rencontre de personnes de leur entourage, leur montraient les photos et leur demandaient de bien vouloir lire ce qui était inscrit pour qu'ils les enregistrent. La seconde partie du projet était de pouvoir réaliser, avec l'aide des formateurs, un support sonore et visuel (diaporama) regroupant tous les mots, une sorte de glossaire. L'intérêt était de pouvoir étudier la graphie et la prononciation de ces mots sous une forme ludique, qui plus est, peu coûteuse.

## **Education et Formation**

Education et Formation est une association basée à Rouen qui a pour objectif d'agir contre l'exclusion et l'illettrisme, pour la cohésion sociale et pour le développement de la formation et de l'éducation tout au long de la vie. Son projet est de réaliser un dispositif d'apprentissage qui repose sur des situations de vie quotidienne afin que les apprenants se sentent au mieux concernés et puissent améliorer leur apprentissage. L'avantage est l'accessibilité en ligne du programme par le biais d'une plate-forme.

## **UrbanProd**

Urban Prod est une association loi 1901, établie à Marseille. A travers son pôle lettres, elle tente de mettre en corrélation le domaine du multimédia et des technologies avec celui de l'illettrisme. Les ateliers qu'elle propose pour l'instant sont basés sur le visionnage de films et l'utilisation des TIC. Elle « *souhaite créer des programmes informatiques adaptés aux nouveaux médias, et notamment au téléphone mobile, qui a une place importante dans la vie des jeunes* »<sup>33</sup>.

Bien d'autres projets ont déjà été mis en place, d'autres verront bientôt le jour ; malgré tout en France comme ailleurs ces actions restent insuffisantes. De plus, il ne faut pas négliger le fait que, dans certains cas, les TIC peuvent montrer des limites.

---

<sup>33</sup> Synthèse de la 2<sup>ème</sup> Rencontre Européenne de la Presse Sociale, *De l'illettrisme à l'illectronisme, une même exclusion ?*, page 10

## LE ROLE DES EPN

Ce sont des espaces ouverts à tous qui permettent de s'initier aux outils informatiques et multimédias. Pour les personnes handicapées par l'écrit ou la lecture, c'est une vraie opportunité d'avoir accès à ces lieux et de pouvoir bénéficier d'une formation adaptée à leurs besoins. Ces espaces ouvrent des portes à la société de l'information, de la connaissance et de la culture. Les formateurs dispensent des usages qualifiés de « sociaux » associant les TIC. Ils peuvent proposer des ateliers spécifiques, liés à la recherche d'emploi, à l'éducation (ex : soutien scolaire). L'accompagnement peut être individualisé, distinct en fonction du type de publics, en difficulté ou non. Généralement, ces espaces mettent en place des tarifs préférentiels, voire une gratuité, en fonction de la situation des usagers (chômeur, famille nombreuse, etc.).

## LES LIMITES

### **Au niveau de l'accès**

Il y a une dizaine d'années, l'accès aux TIC était très limité ; c'est pourquoi les EPN ont vu le jour. Leur but était de réduire la fracture numérique en donnant une possibilité d'accès à tous ceux qui ne pouvaient pas s'équiper eux-mêmes. Aujourd'hui, il est possible de s'équiper à moindre coût ; malheureusement, il reste encore beaucoup de personnes pour qui acheter un ordinateur (et un abonnement à internet) n'est financièrement pas envisageable. Malgré cela, ce sont les publics les plus concernés par ces espaces qui les fréquentent le moins. On constate que ce qui est proposé dans ces lieux ne répond pas aux besoins de toutes personnes en situation d'handicap.

### **Au niveau humain**

Pour les apprenants, ces limites sont directement reliées à leurs caractéristiques propres et à leur potentiel d'évolution. En effet, même si les outils technologiques sont là pour servir la lutte contre l'illettrisme, ils n'en sont qu'un moyen.

Les formateurs, eux, manquent de formation pour faire face à des publics en situation d'illettrisme ; certains peuvent avoir l'impression de ne pas être suffisamment à la hauteur. Ils ont acquis un certain nombre de croyances et pris des habitudes (bonnes ou mauvaises)

qui peuvent conduire à un manque d'adaptabilité. Ils doivent suivre autant les évolutions technologiques que sociales, environnementales.

### **Au niveau du matériel**

Tous les espaces dédiés à l'apprentissage ne sont pas sur un pied d'égalité en terme d'équipement. En effet, cela dépend beaucoup de la prise de conscience, pour cet apprentissage, des institutions et de leur investissement. Même si, aujourd'hui, le matériel est de plus en plus fiable et accessible, il existe encore relativement peu de didacticiels adaptés à la pédagogie des adultes visant l'acquisition des savoirs de base.

## **CONCLUSION**

La lutte contre l'illettrisme et celle de la réduction de la fracture numérique sont deux choses bien distinctes. Les publics, méthodes et enjeux ne sont pas identiques, mais il a paru intéressant de croiser ces domaines spécialisés qui ne se connaissent pas forcément, tant en matière de compétences que de besoins.

Si l'on parle généralement de lutte contre la fracture numérique en matière d'accès et d'usages des TIC, un parallèle peut être fait entre l'illettrisme et sa forme moderne d'« analphabétisme numérique » ou d'« illettrisme technologique » (ou illectronisme).

## L'ILLECTRONISME

---

L'illectronisme est un néologisme qui transpose le concept d'illettrisme dans le domaine de l'information électronique : *« il s'agit d'un manque de connaissance des clés nécessaires à l'utilisation des ressources électroniques. On peut recenser deux types de difficultés éprouvées par le lecteur dans l'accès à ces ressources : celles qui sont liées à la pratique et à la manipulation de ces nouveaux outils et celles qui sont liées au contenu et à la vérification des informations véhiculées »*<sup>34</sup>.

L'illettrisme technologique est devenu un créateur de nouvelles fractures contre lesquelles il va falloir lutter. Néanmoins, il ne faut pas confondre la lutte contre l'illettrisme et celle contre l'illectronisme : les publics, les méthodes et les enjeux ne sont pas identiques. Même si pratiquement les trois quarts des français disposent d'un ordinateur à domicile<sup>35</sup> (90% ont une connexion à Internet), il reste un quart de la population à être touché par l'illectronisme. Les raisons de ce handicap peuvent être sociales, culturelles et économiques.

### LA FRACTURE NUMERIQUE

*« Apparue dans les années 1990 avec la montée en puissance des TIC dans tous les domaines de la société, la notion de « fracture numérique » désigne communément le fossé séparant ceux qui bénéficient de l'accès à l'information numérique (les « info-riches ») et les autres, ceux qui demeurent privés des contenus et des services que ces technologies peuvent rendre (les « info-pauvres »). »*<sup>36</sup>

La fracture numérique se réfère, selon l'OCDE, *« aux disparités entre individus, foyers, entreprises et aires géographiques aux différents niveaux socio-économiques en terme d'accès aux TIC et d'utilisation de l'Internet pour une large variété d'activités »*<sup>37</sup>. En

---

<sup>34</sup> Elisabeth Noël, conservateur de bibliothèque, responsable du service Diffusion des savoirs à l'ensib

<sup>35</sup> Étude, *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*, CREDOC (centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie), 2009

<sup>36</sup> Perrine Brotcorne, Gérard Vendramin, *Construction des compétences numériques et réduction des inégalités*, 2008, page 9

<sup>37</sup> Ernst & Young, *Fracture numérique dans les ZUS*, Rapport final, Caisse des Dépôts, 2008

effet, elle touche principalement les seniors (79%) qui sont les moins bien équipés, les non-diplômés (60%), les titulaires des revenus les plus bas (52%) et les personnes habitant en zone rurale (28%).

Aujourd'hui, beaucoup de démarches se font directement en ligne (l'inscription au Pôle Emploi, la demande de la carte famille nombreuse auprès de la CAF, certains tarifs SNCF ne sont disponibles qu'en ligne...), «*le concept de société numérique progresse et Internet devient aujourd'hui indispensable pour effectuer de nombreuses démarches administratives*»<sup>38</sup> ; elles se trouvent inaccessibles pour toutes les personnes éloignées de l'écrit, isolées socialement et pour celles qui sont dans l'incapacité financière de s'équiper.

### **Fracture du premier degré**

Elle se rapporte à la dimension matérielle de cette fracture. Dans cette première notion, on fait référence à l'insuffisance voire au manque de moyens, d'équipements et d'accès. Deux groupes se distinguent en fonction de l'accès qu'ils ont ou non aux TIC. Cette fracture est une nette et quantifiable. Malgré tout, l'accès ne garantit pas une pratique autonome et efficace de la part des utilisateurs, c'est pourquoi la notion de fracture de second degré est apparue.

### **Fracture du second degré**

Elle renvoie à une dimension plus intellectuelle et sociale. En effet, elle se rapporte aux inégalités plutôt sociocognitives, à savoir le manque de maîtrise des compétences et connaissances fondamentales pour l'usage des TIC, l'exploitation de leurs contenus, l'absence de ressources sociales permettant de développer les usages. Il existe des clivages entre les usagers par rapport aux usages qu'ils font de la technologie et des services et informations accessibles en ligne.

Finalement, le premier aspect est la condition nécessaire de toute appropriation technologique, le second celui de l'acquisition d'usages complètement autonomes et efficaces des TIC.

Ce concept de fracture numérique évolue en permanence au même titre que les TIC et leur influence sur la société.

---

<sup>38</sup> Mohamed Sidi Ammi, coordinateur du service Internet pour tous de la ville de Clermont-Ferrand



## **Les huit facteurs<sup>39</sup>**

L'âge : la proportion d'utilisateurs réguliers diminue avec l'âge, mais les seniors sont de plus en plus nombreux à se socialiser via internet et les préretraités viennent gonfler les rangs.

Le genre : les disparités entre hommes et femmes persistent, mais elles s'atténuent lorsque la diffusion d'internet se généralise (Finlande, Danemark, Pays-Bas, Amérique du Nord)

Les revenus : il existe une relation quasi linéaire entre le niveau de revenu et le taux d'utilisation régulière d'internet ; cette inégalité persiste dans les pays où internet atteint une diffusion plus large.

Le niveau de formation : ici aussi, il existe une relation directe entre le niveau de formation et l'usage d'internet, mais certains efforts ciblés d'éducation permanente peuvent réduire les écarts de manière significative.

Les professions : la prédominance des professions intellectuelles et des étudiants persiste, mais internet fait une percée significative parmi les travailleurs manuels et les demandeurs d'emploi.

La composition familiale : les familles biparentales ayant des enfants en âge scolaire sont les plus nombreuses à utiliser internet. Les isolés et les femmes seules avec enfants font partie des groupes défavorisés.

Les caractéristiques régionales : partout en Europe, les disparités régionales sont liées aux écarts de développement économique. Par contre, il y a peu de différences entre zones urbaines et rurales.

Nord - Sud : Au niveau mondial, la fracture numérique prend l'allure d'une crevasse. Les écarts entre pays du Sud sont encore plus profonds qu'entre le Nord et le Sud, mais la créativité des usages y est étonnante.

---

<sup>39</sup> Source : Vendramin P., Valenduc G., La Lettre EMERIT n° 39, Namur, juin 2004

## L'INCLUSION NUMERIQUE

Le processus social d'inclusion numérique ou e-inclusion a pour but de réduire la fracture numérique, d'exploiter les opportunités numériques, favoriser l'implication et l'expression de tous dans la société de l'information.

Elle s'adresse surtout à des publics socialement désavantagés. L'intérêt est que les utilisateurs puissent exploiter les possibilités qu'offrent les TIC afin d'améliorer leur accès à l'emploi et à la formation, de bénéficier d'emplois adaptés à des besoins spécifiques (notamment pour certains handicaps), de profiter d'une meilleure circulation des connaissances, de réduire les difficultés de mobilité ou d'éloignement.

*« L'accès public à internet est au cœur de tous les dispositifs d'inclusion numérique en Europe, mais chaque pays lui a donné des formes particulières, en fonction de sa culture et de son contexte politique. »<sup>40</sup>*

## ENGAGEMENTS POLITIQUES

Entre les pays européens, principalement ceux du nord-ouest et ceux du sud-est, on peut distinguer une grande hétérogénéité dans la diffusion des TIC et l'utilisation d'internet. *« Ces écarts ne correspondent pas à une fracture bien nette, mais plutôt à une série de clivages qui se superposent »<sup>41</sup>*. Même si la diffusion d'internet s'est améliorée, on constate que l'écart entre pays a peu évolué. Seuls quelques pays comme l'Estonie et la Slovaquie sont en train de franchir le fossé.

Dans tous les pays, l'accès aux TIC est inégalement réparti au sein de la population. Il existe encore un nombre conséquent d'européens à n'avoir jamais utilisé un ordinateur et très peu naviguent sur internet régulièrement<sup>42</sup>. L'exclusion numérique à travers l'Europe est disparate mais très importante. C'est pourquoi, il est impératif de mettre en place des

---

<sup>40</sup> Perrine Brotcorne, Gérard Vendramin, *Construction des compétences numériques et réduction des inégalités*, 2008, page 31

<sup>41</sup> Patricia Vendramin, Gérard Valenduc, *Fractures numériques, inégalités sociales et processus d'appropriation des innovations*, Terminal n° 95-96, L'Harmattan, Paris, 2006

<sup>42</sup> Source : Demunter C., EUROSTAT, 2006, données 2004 – voir annexes

politiques d'inclusion numérique qui soient appropriées aux réalités sociales de chaque pays.

## **Déclaration de Riga**

En juin 2006, à Riga, le Conseil Européen et la Commission Européenne <sup>43</sup> ont pris différentes mesures afin de diminuer les risques d'exclusion sociale liés au développement d'internet et TIC. Six priorités ont été définies :

- Exploiter le potentiel des TIC au bénéfice de l'employabilité des travailleurs âgés et de la qualité de vie des seniors.
- Réduire la fracture géographique, notamment en promouvant la diversité technologique pour les accès à large bande et la spécificité des services pour les zones rurales.
- Rendre opérationnelle l'e-accessibilité, notamment pour les sites d'intérêt public
- Améliorer l'alphabétisation numérique et développer les compétences.
- Promouvoir la diversité culturelle et linguistique dans l'espace numérique européen.
- Promouvoir des services d'administration en ligne qui ne laissent personne de côté et qui mettent l'utilisateur au centre de la conception des services.

## **France Numérique 2012**

Ce plan, dont l'objectif principal est la réduction de la fracture numérique, repose sur 154 points et s'articule sur quatre priorités :

- permettre à tous les Français d'accéder aux réseaux et aux services numériques
- développer la production et l'offre de contenus numériques
- accroître et diversifier les usages et les services numériques dans les entreprises, les administrations, et chez les particuliers
- moderniser la gouvernance de l'économie numérique dans le sens d'une adaptation des organisations et modes de gestion conçus avant la « révolution numérique ».

---

<sup>43</sup> [http://ec.europa.eu/information\\_society/events/ict\\_riga\\_2006/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/events/ict_riga_2006/index_en.htm)

## EXEMPLES DE PROJET

### **eInclusion@EU**

Les objectifs de ce projet sont de réussir à identifier les problèmes et les opportunités de l'e-inclusion sur le territoire européen et stimuler une communication bien informée entre tous les acteurs. Ce projet tente de déterminer quelles méthodes et mesures pourraient être prises afin que chaque personne se sente concernée par les TIC et puisse tirer partie de ses évolutions. L'un de ses intérêts principaux est de résoudre les problèmes d'accès que peuvent rencontrer tous les usagers, particulièrement les personnes en situation d'handicap. Il tente de valoriser l'e-accessibilité, l'accès à l'emploi et l'accès aux services publics en ligne (administration, santé, etc.).

### **Vickie<sup>44</sup>**

Le projet était de mettre en place une bibliothèque numérique afin de donner la possibilité aux étudiants malvoyants de lire. De plus en plus d'étudiants malvoyants intègrent des réseaux d'enseignement dit classiques, mais éprouvent de grandes difficultés lorsqu'il s'agit de consulter les mêmes livres que leurs camarades. Ce projet tente de faciliter l'intégration des personnes ayant une déficience visuelle en les encourageant à utiliser les TIC adaptées à leur handicap. Des outils de transcription en ligne et la bibliothèque numérique facilitent l'accès aux documents et permettent leur lecture.

### **Park Service<sup>45</sup>**

ParkService cherche à offrir un soutien à domicile, aux personnes atteintes de la maladie de Parkinson, grâce à la télématique (applications associant les télécommunications et l'informatique). Cela leur permet de se connecter avec des professionnels de la santé et/ou d'autres personnes ayant la maladie de Parkinson. En Europe, une personne sur 500 serait atteinte par cette maladie. L'intérêt du projet, pour ces malades, est de pouvoir surmonter l'exclusion sociale que leurs symptômes peuvent entraîner.

---

<sup>44</sup> <http://inova.snv.jussieu.fr/vickie/>

<sup>45</sup> [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/eten/cf/opdb/cf/project/index.cfm?mode=detail&project\\_ref=ETEN-517382](http://ec.europa.eu/information_society/activities/eten/cf/opdb/cf/project/index.cfm?mode=detail&project_ref=ETEN-517382)

## CONCLUSION

---

Toutes les institutions gouvernementales et associatives ont compris l'enjeu social, éducatif, culturel, économique qu'avait l'appropriation des technologies pour l'Homme. Dans cet optique, elles soutiennent la création d'espaces dédiés, la mise en place de projets, afin de favoriser l'accès et l'usage des TIC à tous, donc de réduire les inégalités.

En effet, pour les personnes en situation d'illettrisme ou d'illectronisme, on s'aperçoit que les TIC peuvent les aider les personnes à surmonter leurs difficultés. Elles participent, de manière positive, à l'apprentissage des savoirs de base. De plus, elles sont un véritable vecteur de lien social et permettent de lutter contre les exclusions. Les nombreux projets instaurés, d'utilité publique, créent de nouvelles relations, situations de communication ce qui permet de limiter les disparités entre les publics.

## BILAN

---

Mon stage à la Cybercommune et les recherches et lectures que j'ai pu effectuer ont été particulièrement bénéfiques dans mon évolution personnelle et ont su m'éclairer sur les questions que je me posais. Ce que j'ai découvert, appris ou approfondi, toute au long de l'année, m'a satisfaite et a répondu à mes attentes.

J'ai pu comparer la réalité du terrain avec les approches théoriques sur l'illettrisme et l'illectronisme. Désormais, je saisis mieux pourquoi certaines personnes sont en situation d'exclusion dans la société actuelle. Je vois ce qu'il est possible d'entreprendre en matière d'inclusion, d'insertion pour qu'un jour le mot « égalité » prenne tout son sens.

Cette formation aura été particulièrement enrichissante, à tous les niveaux : humainement, scolairement et professionnellement. Toutes les rencontres que j'ai pu faire étaient réellement intéressantes et instructives.

Jusqu'ici, j'étais incertaine quant à ma poursuite d'études mais ce bilan m'as permis de réaliser que j'aurais tort de ne pas poursuivre. Toutes les expériences vécues cette année m'ont plu ; continuer serait une réelle opportunité.

# BIBLIOGRAPHIE

---

Véronique Espérandieu, Antoine Lion et Jean-Pierre Bénichou, *Des illettrés en France*, La Documentation Française, 1984

Véronique Espérandieu et Jean Vogler, *L'Illettrisme*, Dominos Flammarion, page 47

Alain Bentolila, *De l'illettrisme en général et de l'école en particulier*, Editions Plon, 1996

Jean-François Marcel, *Les pratiques enseignantes hors de la classe*, 2004, page 144

Ernst & Young, *Fracture numérique dans les ZUS*, Rapport final, Caisse des Dépôts, 2008

## DIVERS

### Magazines

Reflét N°362 de Janvier 2010 – Revue municipale de Guichen Pont-Réan

Profession Territoriale, *La révolution discrète de l'e-administration*, magazine°121, 2009

### Études

Étude, *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*, CREDOC (centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie), 2009

Étude, *La perception de l'illettrisme en entreprise*, pour le Syndicat de la Presse Sociale, par l'Institut Démoscopie (cédé depuis à AEGIS par la Cofremca), 2001

### Enquête

Enquête sur l'IVQ (Information et Vie Quotidienne) conduite en 2004-2005 par l'INSEE

### Dossiers

Synthèse de la 2<sup>ème</sup> Rencontre Européenne de la Presse Sociale, *De l'illettrisme à l'illectronisme, une même exclusion ?*, page 10

Dossier ANLCI, *Quels usages des technologies de l'information et de la communication pour lutter contre l'illettrisme ?*, 2008

Rapport mondial de suivi sur l'EPT (Education Pour Tous), *L'alphabétisation, un enjeu vital*, 2006, page 155

## Radio

RFI, *L'illettrisme est toujours d'actualité en Europe*, chronique d'Heike Schmidt, 29 juillet 2008, 3 min

## SITES INTERNET

ANLI : <http://www.anlci.gouv.fr/?id=anlci>

CRI de la région PACA : <http://www.illettrisme.org/>

CREATIF : <http://www.creatif-public.net/>

GREF Bretagne : <http://www.gref-bretagne.com/>

Marsouin : <http://www.marsouin.org/>

Empirica : [http://www.empirica.com/index\\_de.php](http://www.empirica.com/index_de.php)

Observatoire des Usages d'Internet : <http://oui.net/>

FTU NAMUR : <http://www.ftu-namur.org/publications/index.html>

GénérationCyb : <http://www.generationcyb.net/>

Ville de Clermont-Ferrand : <http://www.clermont-ferrand.fr/Internet-pour-tous.html>

CREDOC : <http://www.credoc.fr/>

UNESCO : <http://www.unesco.org/new/fr/unesco/>

UNICEF France : [www.unicef.fr/](http://www.unicef.fr/)

Wikipédia : <http://fr.wikipedia.org/>

@ Brest : <http://www.a-brest.net/article117.html>

Wiki de Brest : <http://www.wiki-brest.net/>

FAFSEA : [http://www.fafsea.com/index\\_3.html](http://www.fafsea.com/index_3.html)

Site personnel de Mathilde Mignon : <http://www.neuropsychologue-dijon.com/mathilde-mignon/Accueil.php>

Déclaration de Riga et contribution à la conférence (ICT for an inclusive society) : [http://ec.europa.eu/information\\_society/events/ict\\_riga\\_2006/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/events/ict_riga_2006/index_en.htm)

La Société de l'Information en Europe : <http://ec.europa.eu/>



# ANNEXES

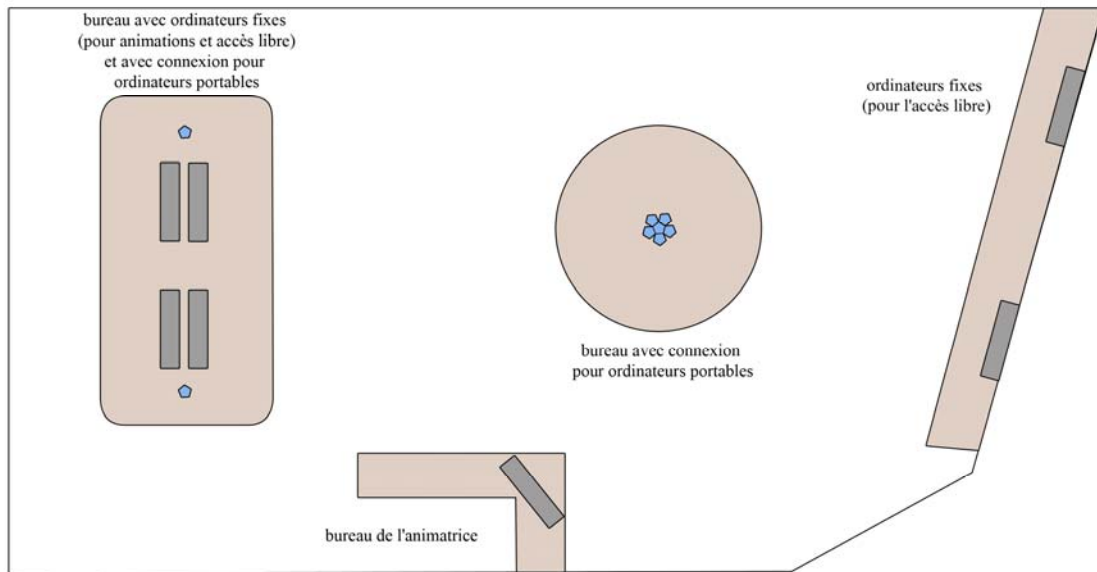
## PLANNING

Exemple du planning du mois de novembre. Chaque animation dure 4 heures, à savoir 1 heure par semaine pendant un mois.

	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
10h – 11h	Réseaux sociaux groupe 1	Centre de loisir Pôle Emploi		Navigateurs	Accès libre
11h – 12h	Accès libre			Bases bureautique groupe 2	Réseaux sociaux groupe 2
14h – 15h	Accès libre	Bases du système groupe 1		Accès libre	Internet groupe 2
15h – 16h	Photos/Vidéos groupe 1	Accès libre		Bases du système groupe 2	Photos/Vidéos groupe 2
16h – 17h	Accès libre	Animation enfants (Catherine)		Internet groupe 1	Accès libre
17h – 18h	Accès libre	Bases bureautique groupe 1 (Olivier)		Accès libre	Accès libre
18h – 19h		Accès libre (Olivier)		Accès libre (Claude / Nathalie)	
19h – 20h				Accès libre (Claude / Nathalie)	

 Fermeture au public

## SCHEMA DE LA CYBERCOMMUNE




## FICHE D'INSCRIPTION













Fiche d'inscription		Janvier 2010
<b>Animation</b>		<b>CYBER</b> commune 
<b>Bases du système</b>		
Nom et Prénom : .....		
Commune : .....		
Téléphone : .....		
Date de la demande : .....		
<b>Contenu de l'animation – 4 séances</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• rappel du fonctionnement du bureau, des icônes...</li><li>• Le panneau de configuration</li><li>• les logiciels courants, à quoi servent-ils?</li><li>• l'arborescence, les dossiers, les fichiers</li><li>• utiliser une clef usb</li><li>• copier/coller/couper</li><li>• la maintenance de base</li></ul>		
<b>Public concerné</b>		
Toutes les personnes qui ne se sentent pas à l'aise avec la machine, qui ont appris toutes seules, mais qui savent déjà naviguer avec une souris et taper un peu au clavier.		
<b>Dates proposées (cochez-en plusieurs !)</b>		
<input type="checkbox"/> Mardi matin	<input type="checkbox"/> Mardi entre 14h et 16h.....	<input type="checkbox"/> Mardi entre 16h et 18h
<input type="checkbox"/> Mercredi matin.....	<input type="checkbox"/> Mercredi entre 14h et 16h	<input type="checkbox"/> Mercredi entre 16h et 18h
<input type="checkbox"/> Vendredi matin	<input type="checkbox"/> Vendredi entre 14h et 16h .....	<input type="checkbox"/> Vendredi entre 16h et 18h
<input type="checkbox"/> Samedi matin .....	<input type="checkbox"/> Samedi entre 14h et 16h	<input type="checkbox"/> Samedi entre 16h et 18h
<b>Rappelez l'animatrice en fin de mois pour connaître les dates proposées au 02 99 57 31 25 – Merci !</b>		

## FICHE « JE SAIS FAIRE »

*Premiers pas*

---

« JE SAIS FAIRE... » 

- Lancer l'ordinateur et l'éteindre 
- Lancer Paint grâce au menu démarrer 
- Lancer OpenOffice en double-cliquant sur son icône 
- Dessiner avec les outils de cadre (rectangle, rond) 
- Dessiner avec le crayon, gommer 
- Taper un texte avec des majuscules et des accents 
- Sélectionner mon texte pour le mettre en forme 
- Utiliser les outils gras, italique, souligné, couleur, taille 
- Annuler ma dernière action 
- Enregistrer mon document 
- Retrouver mon document et l'ouvrir 
- Supprimer mon document 

Recto

*Exercices d'application*

---

**EXERCICE 1 : LA RECETTE**

Réaliser une illustration de recette dans paint (ex : casserole)  
Dans OpenOffice Writer (Word ou Works) taper le contenu d'une recette de cuisine de votre choix (ex : crêpes)  
Insérer sous OpenOffice votre illustration  
Mettre en page

**EXERCICE 2 : LE COURRIER**

Taper un courrier pour résilier un abonnement au magazine « Machin » tel que vous le feriez à la main :

- En tête
- Date et objet
- Civilité
- Formule de politesse
- Signature

Mettre en forme

Verso

## CAHIER DES CHARGES

### Cahier des charges

#### OBJECTIF

Mise en place d'un wiki à la cybercommune, dans le but de co-construire un outil d'apprentissage et de communication entre l'animatrice, les bénévoles et les adhérents. Partager avec simplicité les informations utiles pour l'utilisation d'applications bureautiques et/ou multimédia.

Définition du wiki : c'est un site Web interactif qui permet aux gens de modifier le contenu qui est dans ses pages. Cet espace favorise la co-construction puisque plusieurs personnes peuvent rédiger des textes, apporter des améliorations et des commentaires sur une page quelconque. Pour cela, il faut simplement que les droits en écriture soient ouverts à tous.

#### PUBLICS VISES

On différencie des publics distincts :

##### Cibles principales

- L'animatrice et les bénévoles : qui pourront accéder et modifier le contenu de toutes les pages (fixes ou modulables), ainsi que l'interface et les applications.
- Les adhérents : qui pourront accéder et modifier le contenu des pages modulables.

##### Cibles secondaires

Tous les acteurs de la vie locale de la commune de Guichen tel que :

- Les écoles
- Le centre de loisirs
- Le pôle emploi
- Le CCAS
- Les associations
- Etc.

#### SPECIFICATIONS FONCTIONNELLES

---

##### Contenu

- Cybercommune : horaires, planning, ...
- Equipe : présentation animateurs et animatrices
- Aide – Faq
- Suggestions
- Logiciels : bureautiques (ex : OpenOffice), multimédia (ex : Picasa, Gimp), ...

##### Ergonomie

Éviter la multiplication des clics lors de la création des pages et l'import de contenu.  
Ex : intégration en pop-up sur Wikia pour insérer une image.

- Simplicité et flexibilité :

L'outil devra favoriser la simplicité de l'interface graphique, de façon à ne pas pénaliser les utilisateurs les moins avertis des technologies. Il reprendrait les grandes lignes de la charte graphique de l'interface du site de la Cybercommune. Deux types de wiki sont disponibles : un utilisant déjà un hébergement (wiki farms) ou un autre utilisant un hébergement extérieur. Il faut que l'interface soit flexible afin que même les plus novices puissent intervenir pour l'améliorer.

- Utilisation :

L'outil devra être utilisable par des groupes de participants de niveaux hétéroclites (connaissances variables de l'outil informatique). L'interface de saisie devra ressembler à celle d'un traitement de texte simple, et éviter l'utilisation des syntaxes wiki trop complexes qui peuvent apparaître avec certains wiki. Une interface visuelle pour l'édition sera privilégiée. Des niveaux d'accès permettront de restreindre certains contenus, en lecture et écriture.

- Navigation :

S'effectuera de différentes manières : par menu, par recherche, par liens.

## FICHE MEMO

**CYBERcommune**  
GUILICHEN-PONT-RÉAN

**A quoi ça sert ?**

Ce wiki me sert en tant que **bloc-notes commun**, où je retrouverais tous les **exercices** et **astuces** vus et appris à la cybercommune. Je peux m'en servir à la maison pour **réviser**, **apprendre**, **découvrir** et **partager** mes trouvailles.

**A quoi ça ressemble ?**

L'adresse :  
<http://pixel-factory.info/wikigpr>

Recto

**Trouver mes fiches de cours**

Je clique sur la rubrique « Animations » (portail usagers) pour trouver le tableau référençant tous les **stages** et **ateliers** de la cybercommune. Pour accéder au récapitulatif, je clique sur « cours ».

**Découvrir de nouveaux usages**

En navigant sur les autres pages, je continue d'**apprendre** et peux **découvrir** :

- le glossaire
- les liens intéressants
- les astuces
- etc.

**Rester informé**

Quand je clique sur « planning d'animations » (portail équipe) je retrouve le **programme** des stages et ateliers prévus.

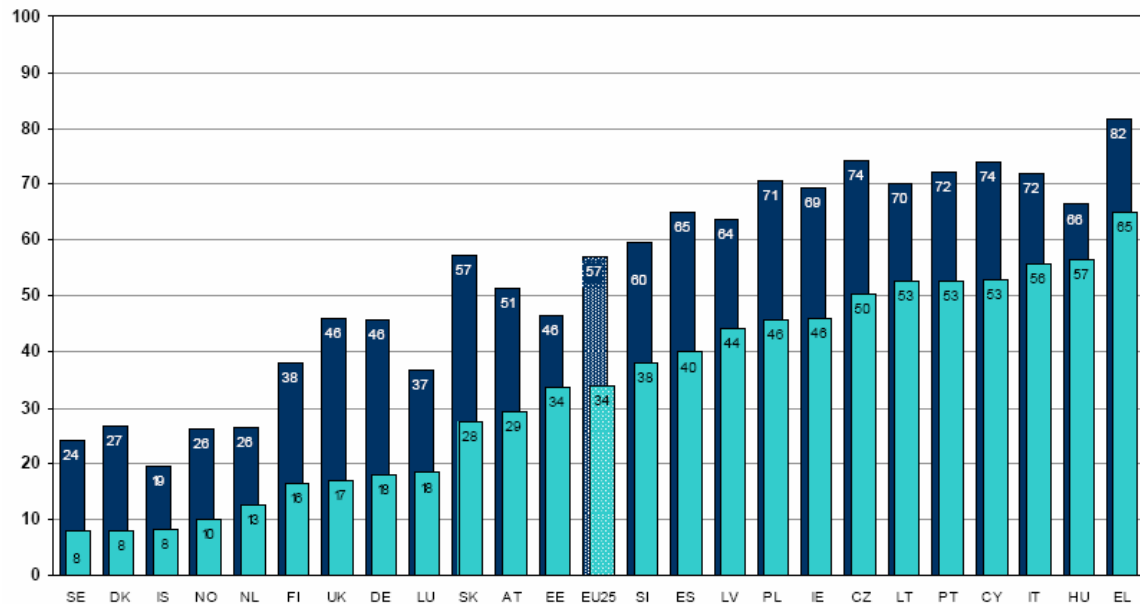
Sur la page d'accueil, je peux **télécharger** la plaquette, voir les manifestations à venir, m'informer des absences...

L'adresse :  
<http://pixel-factory.info/wikigpr>

Verso

## GRAPHIQUE

Pourcentage de personnes n'ayant jamais utilisé un ordinateur (bleu clair) ou n'utilisant pas régulièrement internet (bleu foncé) dans différents pays européens



(Source: Demunter C., EUROSTAT, 2006, données 2004)