

Nicolas SAILLY  
Master 2 E-MARKETING & STRATÉGIE DIGITALE

# L'ILLECTRONISME



Employabilité et lutte contre l'illettrisme numérique  
Directrice de Mémoire : Jessie PALLUD



Année universitaire 2020 / 2021



# RÉSUMÉ / ABSTRACT

## RÉSUMÉ

La diffusion des Technologies de l'Information et de la Communication, devenues une caractéristique importante des lois du marché, ainsi que les avantages socio-économiques idéalisés qui devaient les accompagner, ont été assez inégaux jusqu'à présent, au point de provoquer un fossé numérique pouvant se juxtaposer à des situations d'exclusions sociales parmi des populations.

Ainsi, l'accès matériel est quasi-inutile sans les compétences et connaissances pour que chacun puisse exploiter, en fonction de ses propres besoins, l'informatique connectée de manière productive et constructive.

En termes d'employabilité, l'utilisation du digital n'est pas toujours nécessaire selon le poste, néanmoins elle est *a contrario* un prérequis indispensable dans les démarches pour chercher et trouver du travail.

Aussi, une meilleure appropriation dans un contexte personnel des compétences digitales, en adéquation constante avec l'évolution des technologies, peut transcender l'inclusion sociale, toute proportion gardée bien sûr, et faciliter de sorte une utilisation professionnelle.

Les circonstances appellent donc à un changement de paradigme centré prioritairement sur les capacités numériques, soit les usages et pratiques, et une mobilisation conjointe et solidaire des pouvoirs publics, des institutions privées et des acteurs de l'inclusion.

Ceci dans l'intérêt de tous car personne n'est à l'abri de l'illectronisme...

---

## ABSTRACT

The diffusion of Information and Communication Technologies, which have become an important feature of the laws of the market, as well as the self-proclaimed socio-economic advantages that were to come along, have

been quite uneven until now, to the point of causing a digital divide that are potentially added to situations of social exclusion among heterogeneous populations.

Therefore, having access is almost pointless without the necessary skills and knowledge so that everyone can use, according to their own needs, connected computing in an efficient and constructive manner.

As it relates to improving chances to get hired, the use of digital is not always required for a specific job or role ; nevertheless, this remains an essential prerequisite in the process of looking for and finding work.

Also, more exposure to digital skills at a personal level, in line with the evolution of technologies, can bridge gaps and get past social inclusion to some extent and thus facilitate professional use.

The circumstances therefore call for a paradigm shift focused primarily on digital capacities, i.e. uses and practices, and a joint and united mobilization of public authorities, private institutions and actors of inclusion.

This is in everyone's interest because no one is immune to digital exclusion...

---

## MOTS CLÉS

fracture digitale, exclusion (inclusion) numérique, illectronisme, TIC, usages

---

*"L'inclusion numérique n'est la responsabilité exclusive de personne, mais celle de tout le monde."* (Deydier, 2018)

# SOMMAIRE

RÉSUMÉ / ABSTRACT	3
LISTE DES FIGURES	6
GLOSSAIRE	7
REMERCIEMENTS	9
INTRODUCTION	10
REVUE DE LITTÉRATURE	16
I. DÉFINITIONS	16
Fracture digitale	16
Exclusion/Inclusion numérique	21
Illectronisme	26
II. FACTEURS DE L'ILLECTRONISME	30
Dimensions socio-économiques	30
Seniors ?	32
Digital Natives ?	34
Situations de handicap	37
Barrières langagières	40
III. DES PISTES DE SOLUTION	43
Sur le fond, les moyens	43
Sur la forme, la pédagogie	47
IV. SYNTHÈSE DE LA REVUE	51
ÉTUDE TERRAIN	54
I. ANALYSE QUANTITATIVE	54
Objectif de l'étude	54
Terrain de recherche	54
Méthode d'échantillonnage et prise de contact	55
Durée et déroulé des entretiens	55
Mode de collecte des données et retranscription	56
Méthode d'analyse	57
II. RÉSULTATS	58
Situations face au numérique	58
Perceptions du digital	60
Conséquences affectives	62
Desiderata	64
DISCUSSION ET APPORTS	66
I. APPORTS CONCEPTUELS ET MANAGÉRIAUX	66
Apports conceptuels	66
Apports managériaux	67
II. LIMITES ET VOIES DE RECHERCHE FUTURES	71

CONCLUSIONS	73
BIBLIOGRAPHIE	75
NOTES DE BAS DE PAGE	82
ANNEXES	84
Compétences numériques recensées dans les modèles de littératie numérique	84
Guide d'entretien semi-directif	86
Tableau récapitulatif des répondants	88
Entretien avec Marie-Claire	89
Entretien avec Hassan	102
Entretien avec Jasmine	111
Entretien avec Manon	119
Entretien avec Anouch	128
Entretien avec Djamila	136
Entretien avec Carole	141

---

## LISTE DES FIGURES

Figure 1 - Échelle des usages sociotechniques	18
Figure 2 - 5 grands types de relation au numérique	20
Figure 3 - Intégration et exclusion sociales, intégration et exclusion numériques	24
Figure 4 - Théorie du sentiment d'efficacité personnelle dans l'utilisation des TIC	48
Figure 5 - Parcours d'appropriation des TIC	49
Figure 6 - Tableau des thèmes et sous-thèmes	57
Figure 7 - Featuritis curve	69

# GLOSSAIRE

## **Abandonniste**

Personne qui renonce à faire quelque chose parce qu'il faut utiliser Internet car cela lui demande trop de temps, d'efforts... ou car il n'aime pas se sentir en situation d'échec.

## **Digital Native**

Expression désignant une personne qui a grandi dans un environnement numérique durant l'explosion du web documentaire (web 1.0) et de l'avènement du web social (web 2.0). Elle est imprégnée de la culture du numérique : internet, web, ordinateurs, réseaux sociaux, jeux vidéo, nouvelles technologies.

## **Dématérialisation (ou numérisation)**

Remplacement des supports d'informations matériels papier par des fichiers informatiques et des services administratifs dont les démarches s'effectuent en ligne.

## **Fake News**

Désigne une fausse information, bénéficiant le plus souvent d'une large diffusion dans les médias.

## **Fracture digitale (ou fossé digital)**

Terme employé pour décrire les inégalités dans l'accès aux Technologies de l'Information et de la Communication, leur utilisation et leur impact.

## **Illectronisme (ou illettrisme numérique)**

Néologisme, né de la contraction des notions d'illectronisme et d'électronique, désignant l'incapacité d'utiliser le numérique dans la vie courante.

## **Internet of Things (IoT)**

L'internet des objets caractérise des objets physiques connectés ayant leur propre identité numérique et capables de communiquer les uns avec les autres.

## **Jobboard**

Site web mettant en ligne des offres d'emploi

### **Inclusion numérique (ou e-inclusion) ≠ Exclusion numérique (e-exclusion)**

Processus qui vise à rendre le numérique disponible pour chaque individu en termes de matériel (accès aux équipements et aux réseaux), d'usage (utilisation des outils et acquisition des bonnes pratiques) et de compréhension (bonne utilisation des systèmes utilisés et initiation à la pensée informatique).

### **Pass Numérique**

Un carnet de chèques (distribué par des associations, des travailleurs sociaux et des institutions) destiné à 1 millions d'illectronistes, qui leur donnerait accès à différents ateliers de formation et d'accompagnement au numérique.

### **Serious game**

Activité qui combine une intention "sérieuse" (de type pédagogique, informative, communicationnelle, marketing, idéologique ou d'entraînement) avec des ressorts ludiques.

### **Silver Surfer**

Terme désignant les seniors utilisateurs d'Internet (et des nouvelles technologies) et probable déclinaison de la notion de silver économie.

### **Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)**

Elles désignent les technologies permettant de traiter et de transmettre des ressources. Parmi elles, on trouve, entre autres, les équipements et réseaux informatiques, le multimédia ou encore les logiciels.

### **Taux d'équipement**

Notion regroupant l'équipement des ménages en appareils numériques connectés à Internet : téléphone, tablette, ordinateur, IoT...

### **Zone blanche**

Secteur géographique, souvent situé en pleine montagne ou à la campagne, dans laquelle aucun opérateur de réseau n'est déployé.



# REMERCIEMENTS

J'adresse mes sincères remerciements à ma responsable de master et Directrice de mémoire, Madame Jessie Pallud, pour ses enseignements, son encadrement, ses conseils, ainsi que ses recommandations lors des différentes étapes de ce projet.

Ensuite, j'aimerais saluer le corps professoral, administratif et intervenants de l'EM Strasbourg qui ont su ponctuer avec brio cette année (très) compliquée au travers de leurs interventions de qualité.

Je n'oublie pas non plus les élèves de la promotion 2020/21 du M2 E-marketing et Stratégie digitale, pour leur solidarité malgré les distances, leurs conseils et la richesse des échanges. Je pense tout particulièrement à Célia Zeh, Vi Van Nguyen, Franck Gaudel et Faneva Rakotondrazaka qui m'ont beaucoup apporté.

Je profite aussi de cette occasion pour souligner l'importance qu'a eu pour moi l'association Emmaüs Connect tout comme ses permanents (dont Thomas Lecourt et Benjamin Rafali), ses bénévoles et ses bénéficiaires. Mon expérience avec eux a fortement contribué à mon bien-être, ma réorientation professionnelle et ma prise de conscience concernant l'ampleur de la fracture digitale.

Merci aussi et bien sûr aux agents de la Ville et l'Eurométropole de Strasbourg, et plus précisément Anne Rolland, Florence Pellegrini et Ariane Rodekuhr, de même que tous ceux de la Direction de l'Éducation et de l'Enfance où j'ai eu la chance et le plaisir de pouvoir effectuer mon stage dans le cadre du master.

Enfin, je souhaite adresser un remerciement à mes parents, ma famille, mes proches et amis, qui m'ont soutenu, notamment dans cette étape indispensable à l'obtention du diplôme.

# INTRODUCTION

Alors qu'un français sur quatre a du mal à effectuer ses démarches administratives en ligne<sup>1</sup>, la transformation digitale de notre société continue, voire s'accélère, à l'heure d'une dématérialisation de tous les services, publics comme privés, à marche forcée.

Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) s'imposent effectivement dans tous les domaines de la vie (qu'elle soit culturelle, sociale, économique, politique...) et améliorent de sorte le quotidien, mais elles ne profitent pas pour autant à toutes et à tous de façon juste et équitable.

En effet, bien qu'en 2019 76% des français possèdent un ordinateur et 77% un smartphone<sup>2</sup>, en parallèle 17% de la population est touchée par l'illectronisme<sup>3</sup>.

Ceci constitue un véritable handicap, notamment pour la recherche d'emploi en ligne ou l'accompagnement pédagogique des enfants par les parents avec l'enseignement à distance.

Qui plus est, les périodes de confinement et de crise sanitaire, dues à la Covid-19, ont certes accéléré l'adoption des outils numériques (télétravail, prise de rendez-vous médical...), mais, en même temps, ont amplifié la fracture digitale<sup>4</sup> : disparités quant à l'accès au net et aux équipements informatiques, ainsi que des clivages dans les usages et les compétences.

Sur ce dernier point, la Commission Européenne distingue d'ailleurs quatre domaines de compétences numériques de base et indispensables au bon usage des outils digitaux<sup>5</sup> :

- recherche d'information (produits, services, emploi...)
- communication en ligne (envoyer/recevoir un mail...)
- résolution de problèmes (accéder à un compte bancaire en ligne, copier des fichiers...)
- usage de logiciels (traitement de texte, tableur...)

---

<sup>1</sup> étude BVA (septembre 2020) [Les français et l'inclusion numérique](#)

<sup>2</sup> CREDOC (juin 2019) [Baromètre du Numérique](#)

<sup>3</sup> étude INSEE (octobre 2019) [INSEE Première n°1780](#)

<sup>4</sup> Les Bons Clics (mai 2021) [Vaccination : la fracture numérique aggrave les inégalités](#)

<sup>5</sup> European Commission (2016) [Digital Skills Indicator](#)

Pourtant, 38% des français manquent d'au moins une compétence de base et 2% n'en ont aucune. Plus d'une personne sur trois ne sait pas utiliser de logiciel et une sur cinq ne sait pas communiquer via internet<sup>6</sup>.

Mais qui sont ces individus plus précisément ?

L'INSEE<sup>3</sup> estime d'abord que les individus les plus âgés, les moins diplômés, disposant de revenus modestes, seules ou en couple sans enfant sont les plus impactées.

Néanmoins, les *Digital Natives* ne sont pas en reste...

En effet, Cédric O, actuel Secrétaire d'État chargé du Numérique (SENUM), déclare en février 2020, lors de la présentation du Baromètre de la Confiance des français dans le digital, que *"nombre de jeunes savent très bien se servir des réseaux sociaux ou jouer à Fortnite. Mais dès qu'il s'agit de s'inscrire à Pôle Emploi, faire une déclaration d'impôt en ligne, faire un CV ou forwarder un email, c'est plus compliqué."*<sup>7</sup>

Et même si d'autres facteurs tels que situation professionnelle<sup>3</sup> ou zones blanches<sup>8</sup> sont également clivants, toutes les couches de la population sont bel et bien concernées, comme par exemple les dirigeants d'entreprise<sup>9</sup> dont seuls 37% d'entre eux estiment avoir suffisamment de savoir-faire et de technologies pour suivre le rythme actuel des projets<sup>10</sup>.

De fait, chez Emmaüs Connect (association qui a pour mission d'équiper, de connecter et d'accompagner les personnes en précarité qui sont exclues du numérique), la majorité des individus accompagnés ont entre 31 et 54 ans, et représentent 47% des bénéficiaires depuis 2013<sup>8</sup>.

Aujourd'hui, 54% des français adultes ont acquis des aptitudes numériques seuls, et si 41% des personnes ayant de bas revenus n'ont jamais appris à se

---

<sup>6</sup> étude CSA (mars 2018) sur [L'illectronisme en France](#) réalisée pour le Syndicat de la Presse

<sup>7</sup> France Culture (mai 2020) [La fracture numérique népargne pas les jeunes](#)

<sup>8</sup> Blog du Modérateur (octobre 2020) [Exclusion numérique : « les publics touchés sont bien plus diversifiés que ce que l'on peut imaginer »](#)

<sup>9</sup> Mathieu Flaig (mai 2020) [Quand l'illectronisme touche les dirigeants d'entreprise](#)

<sup>10</sup> ZDNet (septembre 2020) [Les faiblesses révélées par la crise sanitaire](#)

servir des outils digitaux, 48% souhaitent être formées<sup>11</sup>.

Utiliser Internet ne garantit donc pas de posséder les compétences numériques essentielles et d'en tirer parti, et les conséquences peuvent être graves : isolement, sentiment d'échec, risque d'être victime d'arnaques en ligne ou incapacité à détecter des *fake news*...

Qu'importe l'âge, les revenus ou les catégories sociaux-professionnels, le digital n'a rien d'inné et il y a différents degrés d'exclusion : on peut être à l'aise avec une technologie et pas avec une autre.

*"Face à une société hyper connectée, ceux qui en sont exclus ont le sentiment d'être des citoyens de deuxième zone. L'humiliation vire parfois à la colère."*<sup>12</sup>

Cet état de fait est donc connu et reconnu par les pouvoirs publics.

Ainsi, le Défenseur des Droits alertait en janvier 2019 du risque de "*recul de l'accès aux droits et d'exclusion*" dû à la numérisation des démarches administratives<sup>13</sup> que le Gouvernement souhaite dématérialiser à 100% d'ici l'année prochaine dans le cadre d'Action Publique 2022<sup>14</sup>.

Force est effectivement de constater qu'actuellement, seul un français sur deux sait qu'il peut trouver de l'aide auprès de services de proximité sur le numérique<sup>1</sup> ou, pis encore et paradoxalement, un quart des agents territoriaux sont aussi en difficulté face à l'informatique connectée...<sup>15</sup>

De même, la Cour des Comptes, à propos du service public du numérique éducatif créé en 2013 avec la Loi de refondation de l'école de la République, qualifiait sa mise en œuvre de "*décevante*" dans son déploiement et recommandait de doter écoles, collèges et lycées d'un socle numérique de base<sup>16</sup>.

Cette situation est d'autant plus non négligeable que Mounir Mahjoubi, alors

---

<sup>11</sup> Société Numérique - [13 millions de français en difficulté avec le numérique](#)

<sup>12</sup> note de synthèse du Sénat n° 711 (17 septembre 2020) [L'illectronisme ne disparaîtra pas d'un coup de tablette magique !](#)

<sup>13</sup> Défenseur des Droits (janvier 2019) [Alerte sur les inégalités d'accès aux services publics](#)

<sup>14</sup> Action Publique 2022 (octobre 2017) [Pour une transformation du service public](#)

<sup>15</sup> Pix (mars 2021) [enquête : compétences numériques des agents territoriaux](#)

<sup>16</sup> Cour des Comptes (septembre 2019) [Le service public numérique pour l'éducation](#)

Secrétaire d'État chargé du Numérique en juillet 2018, se voyait signaler dans un rapport que le *“développement des capacités d'achat en ligne d'un tiers de la population cible pourrait générer des gains de pouvoir d'achat de l'ordre de 60 millions d'euros annuels.”*<sup>17</sup>

C'est dans cette optique que l'État, par le biais des collectivités locales et des opérateurs publics, a décidé de mobiliser entre 75 et 100 millions d'euros pour former 13 millions de *“précaires du numérique”* aux bases de l'informatique et a annoncé le déploiement à partir de mai 2020 d'un Pass Numérique<sup>18</sup>.

Ainsi, plusieurs collectivités, dont la Ville et l'Eurométropole de Strasbourg, vont expérimenter à partir de février 2021 une Coordination Territoriale pour l'Inclusion Numérique (CTIN) aux côtés du Secrétariat d'État chargé de la Transition numérique et des Communications électroniques<sup>19</sup>.

Cette expérimentation en local devra permettre de mieux mobiliser et coordonner des outils tels que Pix<sup>20</sup>, des actions et des financements, et de déployer alors efficacement des conseillers numériques pour l'accompagnement des habitants les plus éloignés du digital.

Renfort non anodin pour les acteurs du secteur dont 87% estiment qu'ils n'ont pas une bonne visibilité sur ce que font les autres en matière d'inclusion numérique<sup>21</sup>.

L'un d'entre eux est donc [Emmaüs Connect](#) précédemment cité, membre du mouvement Emmaüs, qui depuis 2013 donne aux publics précaires un accès à l'informatique connectée par l'intermédiaire de tarifs solidaires.

Par la force des choses, l'association s'est très vite intéressée à la question des usages et dispense aujourd'hui, avec le soutien de ses bénévoles, des formations sur les compétences numériques de base à destination de tous dans le cadre de ses *permanences connectées*.

---

<sup>17</sup> France Stratégie (juillet 2018) [Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique](#)

<sup>18</sup> Société Numérique - [Pass Numériques : les territoires engagés](#)

<sup>19</sup> Banque des Territoires (février 2021) [Sept territoires s'engagent sur le déploiement des conseillers inclusion numérique](#)

<sup>20</sup> Pix (mars 2021) [Pix généralisé à l'ensemble des acteurs de la médiation numérique](#)

<sup>21</sup> étude WeTechCare (septembre 2020) [Monde social et numérique pendant la crise : de la défiance à l'adoption](#)

C'est aussi pour former massivement des bénéficiaires qu'Emmaüs Connect a fondé en 2015, son association sœur [WeTechCare](#) qui, entre autres, développe et co-construit avec les travailleurs sociaux des plateformes d'apprentissage digitale (exemple : [Les Bons Clics](#)) à destination des structures d'accompagnement.

On le constate donc, avec cet exemple et l'évolution de son offre d'accompagnement, que l'inclusion numérique et l'illectronisme étant sujets à des technologies ne cessant de se développer, la question des usages est de plus en plus prépondérante, dans un contexte domestique ou professionnel.

C'est dans cette lignée que s'inscrit ce mémoire, il a pour objectif de mettre en lumière la place de plus en plus prépondérante de l'informatique connecté sur le marché du travail (puisque en 2015 déjà, près de 9 recruteurs sur 10 déclaraient utiliser les sites d'emploi pour rechercher des candidats<sup>22</sup>), ainsi que sur la capacité des individus à acquérir et à maintenir les compétences digitales nécessaires pour accéder et suivre une formation qualifiante ou diplômante, trouver ou conserver un emploi, s'adapter à de nouvelles formes de travail, voire se reconvertir.

Ainsi, tout au long de cette étude, nous tenterons de répondre à la problématique suivante :

**En quoi la lutte contre l'illectronisme contribue-t-elle à une meilleure employabilité pour ses bénéficiaires ?**

Pour ce faire, nous allons tout d'abord nous appuyer sur les recherches académiques effectuées afin d'identifier les théories et concepts derrière les termes de fracture digitale, d'exclusion et inclusion numérique (avec les notions d'usages et de non-usages), d'illectronisme et leurs conséquences respectives.

Nous nous attacherons ensuite à récapituler les différentes situations d'illectronisme numérique pour enfin aborder les solutions proposées, tant sur la forme et que sur le fond, dans la lutte contre l'illectronisme.

---

<sup>22</sup> Pôle Emploi (2015) [Quels sont les canaux de recrutement utilisés par les recruteurs ?](#)

Il est à noter que nous nous autorisons quelques mises à jour notamment avec des exemples contemporains, qui n'existaient pas ou peu lors de la rédaction des différents articles abordés, tels que les objets connectés (IoT) ou la technologie *Bluetooth*.

Cela nous permettra d'arriver naturellement sur l'étude terrain réalisée, et la méthodologie employée, auprès d'un panel de bénéficiaires d'initiation aux numériques proposées par Emmaüs Connect (antenne de Strasbourg).

Enfin, nous exposerons nos résultats pour proposer des apports conceptuels et managériaux à ceux-ci, ainsi que les limites de notre étude et les possibilités de recherche futures.

# REVUE DE LITTÉRATURE

## I. DÉFINITIONS

Pour commencer, il nous semble primordial de fixer quelques concepts qui peuvent sembler évidents de prime abord, mais qui auront prêté à débat, amalgames et réinterprétations au cours de ces dernières décennies.

---

### 1) Fracture digitale

L'existence d'une fracture numérique est communément admise et employée avec environ 845 000 résultats sur ce terme dans le moteur de recherche Google fin mai 2021 et plus de 7 millions sur *Digital Divide*, l'équivalent en langue anglaise. Néanmoins, nous l'avons déjà annoncé, parvenir à une définition qui accorde tout le monde est plus compliqué qu'il n'y paraît...

En préambule, rappelons que les origines de la notion de cette fracture remontent aux débuts des années 90, avant même la démocratisation d'internet, avec la distinction faite entre "*info riches*" (*information have*) et "*info pauvres*" (*information have-nots*) pointée dans certains rapports officiels de l'Organisation de Coopération et de Développement Économique (OCDE).

Le concept de *Digital Divide*, quant à lui, aurait été employé pour la première fois par [Austin Long-Scott \(1995\)](#) alertant sur les risques d'exclusion, notamment sur le plan de la vie démocratique nord-américaine, des plus pauvres et des minorités communautaires qui n'ont pas accès aux Technologies de l'Information et de la Communication.

L'expression sera très vite reprise par les politiques, essentiellement comme une idéologie économique, à l'instar du président Bill Clinton alors en pleine campagne pour sa réélection à la Maison Blanche : "*We challenged the nation to make sure that our children will never be separated by a digital divide.*"<sup>23</sup>

Le progrès technique est alors considéré comme une condition inéluctable et

---

<sup>23</sup> "Le défi pour notre nation est de s'assurer que ses enfants ne seront jamais séparés par une fracture numérique." (prononcé à Knoxville, Tennessee, le 10 octobre 1996)

---



matérielle *sine qua none* d'insertion sociétale constate [Fabien Granjon \(2009\)](#) et la fracture digitale uniquement technique, binaire et stigmatisante : être équipé informatiquement ou pas. Et, comme l'évoque [Pascal Plantard \(2015\)](#), nombre de gouvernements s'obstineront à s'en tenir à cette dualité simpliste, à entretenir ces "techno-imaginaires" ([ibid.](#)), durant des décennies...

Afin de mieux lire ces techno-imaginaires, [Victor Scardigli \(1992\)](#) propose une liste de 7 couples "miracles/frayeurs" qui permettent de mieux décrypter les mythes de la technique :

- le pouvoir : liberté Vs. aliénation
- le savoir : intelligence collective Vs. abêtissement
- la mémoire : se souvenir de tout Vs. risquer de perdre la mémoire
- la justice : plus d'égalité des chances Vs. fracture
- le lien social : connexion Vs. solitude
- la prospérité économique : nouvelle économie Vs. destruction des emplois
- la modification de l'espace/temps : plus de mobilité Vs. tendance à l'enfermement

Cependant, [Adel Ben-Youssef \(2004\)](#) souligne que, justement, "le concept de fracture numérique appartient à la catégorie de ceux qui ne peuvent être saisis par une définition unique et universelle."

De fait, il lui attribue quatre dimensions :

- inégalités socio-économiques en lien avec l'accès aux équipements (ordinateurs, smartphones, IoT...) et aux infrastructures de télécommunications (fibre, WiFi, 5G...)
- variété des usages en ligne par les individus et les groupes sociaux
- efficacités variables de ces mêmes usages pour des taux d'équipement identiques
- modalités différentes d'apprentissage d'une personne à l'autre

Dans cette variété des usages, [Josh Bernoff & Charlene Li \(2008\)](#) proposent d'ailleurs une échelle des usages sociotechniques donnant une première idée de ce qui est entendu derrière cette notion :

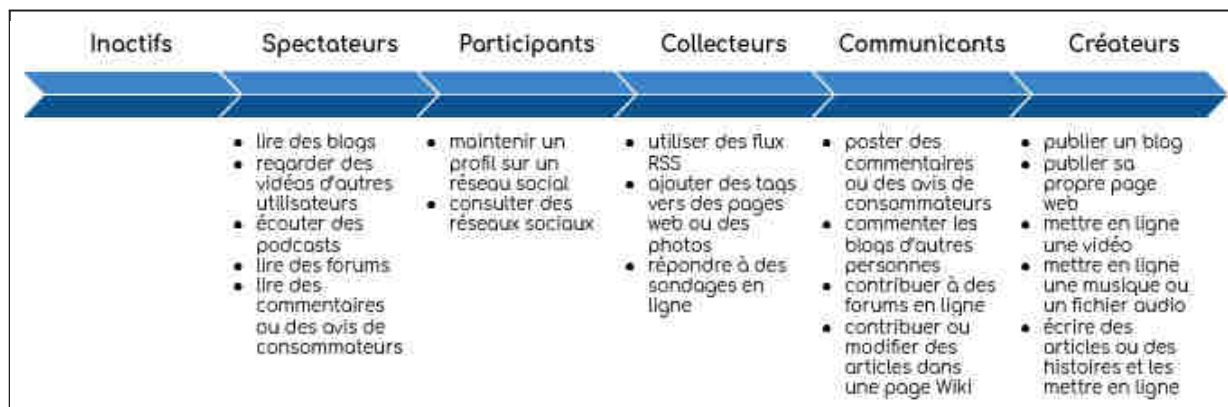


Figure 1 - Échelle des usages sociotechniques

Avant d'aller plus loin, ouvrons une brève parenthèse afin de différencier l'usage de la pratique car il y a, de la part de nombreux auteurs, une confusion (volontaire ou pas) des deux mots : *"l'usage est [...] plus restrictif et renvoie à la simple utilisation tandis que la pratique est une notion plus élaborée qui recouvre non seulement l'emploi des techniques (l'usage) mais les comportements, les attitudes et les représentations des individus qui se rapportent directement ou indirectement à l'outil"* ([Jouët, 1993](#) ; citée par [Millerand, 1998](#)).

Revenons-en maintenant à l'approche de [Ben-Youssef \(2004\)](#) qui met en exergue donc que la connaissance et l'exploitation des TIC (dans lesquels nous incluons dorénavant les médias et réseaux sociaux tout au long de cette revue) sont assujettis à plusieurs facteurs potentiellement interdépendants.

En amont, les TIC sont subordonnées à la qualité de leur distribution spatiale (renforçant mécaniquement les inégalités de connexion avec les zones blanches par exemple), ainsi qu'à leurs obsolescences rapides et mutations perpétuelles, parfois d'ailleurs plus sous l'influence des lois du marché et d'une rentabilité d'investissement des opérateurs privés (privilégiant des secteurs géographiquement denses et économiquement favorisées) ([Beauchamps, 2009](#)) que d'une réelle nécessité...

En aval, quelque soit le but final (récréatif, professionnel, éducatif,

administratif...), les TIC impliquent pour les personnes des efforts d'appropriation (Van Dijk, 2005 ; Boutet & Trémenbert, 2009 ; Brotcorne & Valenduc, 2009 ; Pinède, 2018 ; Castello, 2020), une conation en termes de temps (disponibilité, fréquence et durée), de logistique, de finances (coûts à l'achat et frais de connexions), de ressources culturelles... mais aussi, plus prosaïquement, d'intérêt.

Qui plus est, tout comme l'évoque Margot Beauchamps (2009), la perception de ce même "[...] effort à fournir varie fortement d'un individu à un autre en fonction d'un ensemble de facteurs liés à leur position socio-économique, leur âge, leur genre, leurs croyances, leur niveau d'éducation... qui conditionnent leur subjectivité [et leur légitimité]."

Tout est question de cadre de référence (valeurs, expériences, besoins, préoccupations...), de manière d'être, de faire et de penser dans l'usage ou le non-usage.

Les symptômes de cette rupture sont donc légion, mais pas forcément de même nature.

À ce stade, il s'agit donc de bien nuancer le concept avec la fracture de 1er degré (ou "*technical access*") - spatiale, matérielle, mesurable et dynamique (puisque toujours en évolution) - et celle de 2nd degré (ou "*social access*") (Kling, 1998 ; Hargittai, 2002 ; Le Guel, 2004) - relevant de l'autonomie et de la performance - témoignant du clivage qui se crée parmi les utilisateurs en fonction de la connaissance qu'ils en ont - soit de "*l'information altérée par l'expérience, le contexte, l'interprétation et la réflexion*" (Davenport & Prusak, 2018) - et des types d'usages qu'ils font.

*"La question clé devient alors non plus l'accès inégal aux ordinateurs, mais bien les manières inégales dont les ordinateurs sont utilisés."* (Warschauer, 2003)

Même si les méthodologies et les indicateurs de recensement généralement choisis concernant les taux d'équipement et de diffusion peuvent prêter à discussion dans leurs choix et interprétations (Methamem, 2004), présence ou absence de PC domestique et de téléphonie (fixe ou mobile) ou taux de connexion à internet des foyers (avec ou sans haut débit) restent

techniquement quantifiables et tangibles.

Ces données néanmoins ne témoignent pas “des degrés d'intensité dans l'usage” (Granjon, 2009) ou encore d'autonomie dans les démarches en ligne (Mazet, 2019), elles se contentent de déterminer uniquement l'incidence de la fracture de 1er niveau qui tend à se résorber lentement, notamment grâce à la démocratisation de la téléphonie mobile<sup>2</sup> et des technologies nomades.

Par contre, identifier les victimes de la fracture de 2nd niveau est chose moins aisée pour la simple et bonne raison que, comme le remarque Jean Deydier (2018), n'étant pas présent sur le web, “les absents du numérique” ne produisent pas de données ou tout du moins des données faussées lorsqu'ils passent par un tiers pour effectuer des actions en ligne (et lors d'enquêtes sur le terrain, ils pensent ne rien à voir dire au sujet de quelque-chose qu'ils ne font pas)...

Ce qui, du reste, peut entraîner un biais dans l'interprétation des résultats des enquêtes statistiques (Methamem, 2004 ; Boutet & Trémenbert, 2009 ; Granjon, 2009 ; Mazet, 2019) qui reposent principalement sur des comptages déploratifs.

Dès lors, pour Michel Elie (2001), les non-utilisateurs manquent non seulement d'occasions d'accéder à l'information (et, par voie de conséquence, à la société) et d'en bénéficier, mais aussi d'y participer, d'y contribuer.

L'étude conjointe du CSA et du Syndicat de la Presse Sociale<sup>6</sup> nous permet toutefois de dresser une première cartographie brute des utilisateurs selon leur aisance dans les usages et leur niveau d'équipement :



Figure 2 - 5 grands types de relation au numérique

Ainsi donc, les Technologies de l'Information et de la Communication, accompagnées de l'extension des supports médias numérisés (photo, presse, radio...) et l'essor des réseaux sociaux (Facebook, Twitter, TikTok...), portent en elles leur contradiction : d'une part, moteur universel de croissance et d'acculturation, disponible quasi-immédiatement et à plein temps (et en théorie, en tout lieu), permettant de diminuer les distances, de préserver les liens sociaux et familiaux (d'aucuns les qualifieraient d'utilité publique) ; et d'autre part, vecteur d'isolation, voire de vulnérabilisation, et donc de marginalisation (Castel, 2000) dans une société culpabilisante.

---

## 2) Exclusion/Inclusion numérique

Nous l'aurons compris, il n'y a pas une, mais des exclusions plus ou moins impactantes et selon de multiples origines cumulables.

Deydier (2018) souligne d'ailleurs que cette segmentation est *"susceptible d'évoluer en permanence, au gré de l'entrée sur le marché d'innovations et des capacités variables des individus à s'y adapter rapidement"* et il y distingue trois profils types :

- les **"proches du numérique"** qui ont les compétences de base et accès au matériel nécessaire mais ayant peur de mal faire ou privilégiant les interactions en face-à-face
- les **"éloignés du numérique"** sans connection à internet et aux aptitudes digitales faibles
- les **"exclus"** qui n'ont aucune autonomie digitale (et dont certains cumulent les difficultés : handicaps, illettrisme...)

Toutes ces personnes sont un peu plus isolées encore si elles n'ont pas un entourage susceptible de leur donner confiance en elles, de les dépanner (aide matérielle et/ou cognitive) ou d'agir en lieu et place, de leur transmettre le goût du numérique et leur transférer leurs propres acquis digitaux (Boutet, 2012) avec plus ou moins de pédagogie.

Ainsi, d'autres auteurs s'intéressent aux possibles motifs du non-usage (*have-nots*) en faisant un parallèle avec la non-appropriation (qui ne reflètent donc pas forcément le niveau de compétence numérique).

Nous retenons plus particulièrement la typologie proposée par [Wyatt, Thomas & Terranova \(2002\)](#) concernant les non-utilisateurs (*non-users*) et utilisateurs occasionnels (*low users*) :

- les "**abandonnistes volontaires**" (*rejecters*) qui n'utilisent plus Internet par choix personnel assumé
- les "**abandonnistes involontaires**" (*expelled*) qui ont arrêté d'utiliser Internet pour des raisons qui ne relèvent pas de leur intention
- les "**exclus**" (*excluded*) qui ne peuvent avoir d'accès par manque de moyens (économiques, techniques...)
- les "**résistants**" (*resisters*) qui n'ont jamais utilisé Internet par conviction (indifférents ou réfractaires)

*"Il est nécessaire de distinguer les non-usagers absolus (qui n'ont aucun contact avec les technologies en question) et ceux qui ont eu, ont par intermittence ou par procuration, un ou des contacts avec ces technologies."* ([Boutet & Trémenbert, 2009](#))

Sur ces bases, nous reprenons [Bruno Ollivier \(2006\)](#) ou [Fabien Granjon \(2011\)](#) qui remarquent que la rupture digitale n'est donc pas uniquement "un *déficit d'acculturation technique*" et qu'il ne faut pas négliger la dimension sociale et humaine.

*"Le fait d'être connecté [...] est donc autant une nouvelle injonction qu'une condition pour être inséré."* ([Garczynski, 2019](#))

C'est d'autant plus vrai dans des politiques impérieuses d'e-inclusion influencées par une société prévalente dite "de connaissance et d'information", sûre de son bien-fondée et persuadée que le progrès technologique à lui seul suffira à réduire les inégalités sociales, et donc que son usage est impératif,

alors que, finalement, comme le disent [Attour & Longhi \(2009\)](#), *“l'accès au haut débit est certes un déterminant essentiel des usages, mais ce n'est pas, ou plus, un niveau fondamental.”*

Ce sont ces mêmes politiques asynchrones d'ailleurs que [Brotcorne & Valenduc \(2009\)](#) qualifient de *“quelque peu apologétique”*... puisque donner l'accès physique à des informations ne signifie pas autant savoir où les chercher et qu'en faire ensuite.

Dès lors, prévient [Granjon \(2009\)](#), une *“expérience négative [et affective avec le numérique] qui se présente d'abord comme un manque de réussite pratique est alors vécue comme une des marques d'inaptitude à participer à la reproduction de la vie commune.”*

Effectivement, les objectifs que se fixent un utilisateur en se fiant à la représentation et aux promesses de ce que pourraient apporter les TIC (techno-imaginaire) confrontés à la réalité d'une mise en pratique, puis la déception (ou l'indignation) qui potentiellement en découlent, de même que le manque de confiance en soi, entraînent quelquefois une autodépréciation et/ou une critique, voire un rejet, de la société (c'est notamment le cas pour une fraction des *“abandonnistes volontaires”* et des *“résistants”*).

Le sociologue [Robert Castel \(2000\)](#) parle d'ailleurs de *“désaffiliation”* pour caractériser ce type de processus de basculement et de décrochage. Bien que ce concept affectif soit plus précisément lié à l'absence de travail, l'analogie demeure.

Il est donc impératif de prendre en ligne de compte que dans les modes d'usage, et de non-usage, de nombreuses variables socio-démographiques, économiques et culturelles génèrent pléthores de sous-groupes où différences n'induisent pas systématiquement inégalités, certes, mais qui parfois génèrent des tensions et *“des phénomènes de ségrégation”* ([Le Guel, 2004](#)).

En outre, [Luc Vodoz \(2010\)](#) propose un schéma de corrélation entre intégration numérique et intégration sociale dans une *“supposée société de l'information”* :

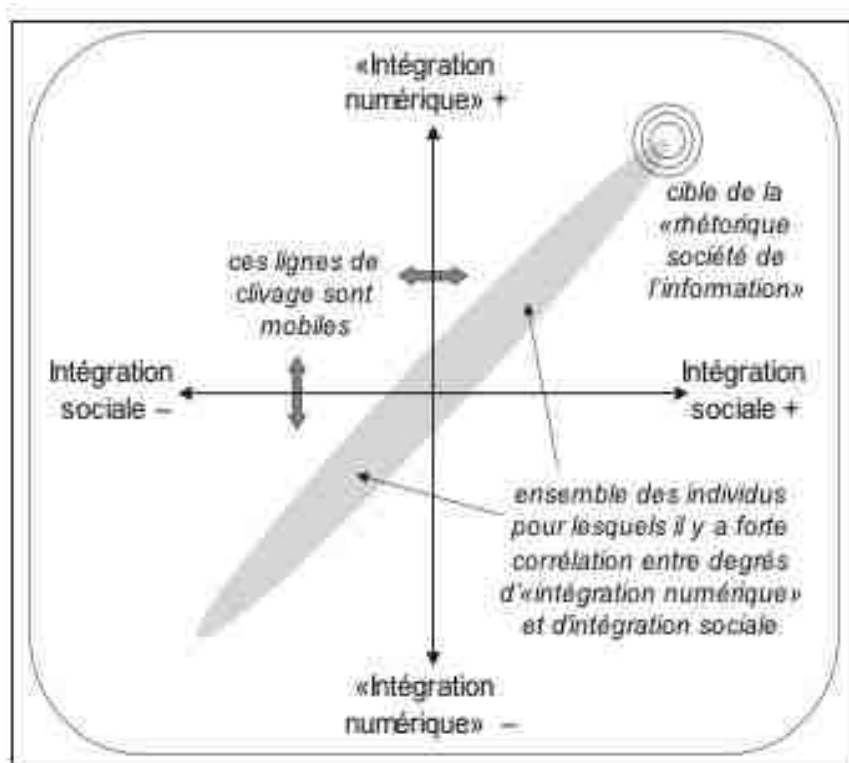


Figure 3 - Intégration et exclusion sociales, intégration et exclusion numériques

Ajoutons que, dans cette perspective dynamique, tout utilisateur, plus ou moins à l'aise avec le digital, risque de décrocher et voir son degré d'intégration varier en fonction des aléas de la vie courante (perte d'emploi, déménagement, maladie...) et des mutations constantes des TIC et de sa capacité à s'y adapter (Beauchamps, 2009 ; Brotcorne & Valenduc, 2009 ; Vodoz, 2010) plus ou moins vite et bien selon ses moyens matériels et cognitifs.

Au final, les précarisations numériques se superposent aux facteurs d'exclusion existants (zone blanche, pauvreté, handicap, illettrisme...) pour devenir une "double peine" (Deydier, 2018 ; Garczynski, 2019 ; Mazet, 2019) pour des publics déjà fragilisés, et menacent tout autant les personnes jusqu'ici intégrées.

En découle la notion complémentaire d'inclusion numérique (ou e-inclusion) qui émerge au sein de la Commission Européenne en 2005 et qui affirme que "l'e-inclusion n'est rien d'autre que l'inclusion sociale et économique dans une société de la connaissance."<sup>24</sup>

<sup>24</sup> eEurope Advisory Group (septembre 2005) [E-Inclusion : New Challenges and policy recommendations](#)



Ce même concept sera ensuite repris en 2013 en France avec le rapport du Conseil National du Numérique (CNNum) qui le définira comme étant *“l’inclusion sociale dans une société et une économie où le numérique joue rôle essentiel”* et considérera donc que *“l’enjeu n’est alors pas de savoir combien de personnes utilisent le numérique ou non, mais bien plutôt de savoir qui le numérique aide à jouer un rôle dans la société et qui il met en difficulté.”*<sup>25</sup>

L’accent n’est alors plus uniquement mis sur l’accès aux outils, dont la question devient *“résiduelle”*, mais bien sûr l’accompagnement qualitatif aux usages digitaux et, incidemment, sur une intégration orientée vers la participation volontaire et active, ainsi que sur le pouvoir d’agir des citoyens.

Malgré cela, force est de constater qu’avec, par exemple la dématérialisation accélérée des services publics en France, les pouvoirs publics, *“enfermés dans une course effrénée vers la construction d’une économie de la connaissance compétitive”* (Attour & Longhi, 2009) axée sur la consommation et une certaine conformité, ont persisté dans des politiques décalées.

Ainsi, à toutes les échelles (nationales, territoriales, urbaines, groupes sociaux, individus...) s’est propagé le mythe d’une technologie profitable à tous selon les normes d’une *“société de l’information et du savoir”* (déterminisme technique) qui hélas privilégie les intérêts commerciaux à ceux des populations, puis qui tente de traiter les effets plutôt que les causes principalement sociales (Vendramin & al., 2003 ; Warschauer, 2003 ; Granjon, 2009 ; Mazet, 2019).

En définitive, d’un fossé matériel et géographique, l’écart (source d’inégalités sociales additionnelles) est désormais devenu cognitif et émotionnel. De plus, les usages ne s’acquièrent pas par simple décision (contrairement à l’équipement et l’accès) et nécessitent un temps d’appropriation (apprentissage et expériences), tandis que *“les sociologies des non-usages”* (Wyatt & al., 2002 ; Boutet & Trémenbert, 2009) doivent dorénavant être intégrées dans l’équation de l’inclusion.

---

<sup>25</sup> CNNum (octobre 2013) [Citoyen d’une société numérique – Accès, littératie, Médiation, Pouvoir d’agir : pour une nouvelle politique d’inclusion](#)

### 3) Illectronisme

Entré dans le dictionnaire Larousse en 2020, le terme d'illectronisme désigne *“l'état d'une personne qui ne maîtrise pas les compétences nécessaires à l'utilisation et à la création des ressources numériques.”*

En somme, il se traduit par un manque (voire une absence) de compréhension et d'usage qualitatif des outils numériques et des informations issues de ces mêmes outils (sur le fond comme sur la forme), faisant de lui l'un des principaux marqueurs de la fracture de 2nd degré et de l'exclusion numérique.

L'illectronisme s'opposerait donc au principe de *Digital Literacy* (ou littératie numérique) qui a été popularisé par [Paul Gilster \(1997\)](#) et dont il existe, là aussi, beaucoup d'explications et variantes qui ont engendré autant de commentaires et réticences...

Nous nous appuyerons donc sur [Tibor Koltay \(2011\)](#) qui, au fil de sa propre analyse d'un corpus de textes, interprète et résume la littératie numérique comme la capacité fonctionnelle à apprendre, à comprendre et à utiliser de façon critique l'information provenant de sources numériques en constante évolution. [Koltay \(2011\)](#), [Ng \(2012\)](#) ou [Connolly & al. \(2018\)](#) rappellent aussi qu'elle est souvent définie par les bénéfices sociaux, économiques ou éducatifs qu'elle peut offrir.

Mais revenons-en aux compétences numériques. Quelles sont-elles plus précisément ?

Ainsi que le remarquent [Ilomäki, Kantosalo & Lakkala \(2011\)](#), au même titre que la fracture numérique et l'inclusion numérique, il s'agissait d'abord d'un concept politique, porté par des institutions telles que l'OCDE ou l'UNESCO, reflétant les croyances concernant les besoins futurs et trouvant ses racines dans la concurrence économique dans laquelle les nouvelles technologies médiatisent une opportunité.

La définition de compétences numériques couvre alors un très large spectre allant des médias à la science de l'information - en passant par la communication, la technologie et l'informatique - et qu'[Ilomäki & al. \(2011\)](#) résumement :

- des savoir-faire techniques permettant l'usage des technologies digitales
- des aptitudes à utiliser ces technologies de façon significative et pertinente dans le travail, les études, la vie quotidienne
- des facultés à utiliser ces technologies de façon réfléchie et critique
- une motivation à participer à une culture numérique

D'autres autrices telles que [lordache, Mariën & Baelden \(2017\)](#) évoquent une dimension opérationnelle attachée aux savoirs, savoirs-faire et pratiques d'une personne.

Sur ces entrefaites, elles en viennent à proposer une matrice, résultat de l'analyse de 13 modèles de littératie numérique élaborés entre 2004 et 2014, qui croise cinq catégories de compétences numériques (opérationnelles, techniques et formelles ; informationnelles et cognitives ; en communication numérique ; en création de contenu ; stratégiques) avec pas moins de trente-neuf indicateurs de compétences ! [annexe a]

[Périne Brotcorne & Gérard Valenduc \(2009\)](#) quant à eux, synthétisent cet ensemble d'aptitudes digitales à 3 échelons (peu importe qu'il s'agisse d'un environnement professionnel ou domestique) :

- **compétences instrumentales** (ou opérationnelles)  
Elles définissent la manipulation et l'utilisation du matériel et des logiciels (incluant logiciels, applications, systèmes d'exploitations et navigateurs web) et sont orientées sur le savoir-faire de base (sur lequel l'enseignement et la formation professionnelle se focalisent).  
Les "*instrumentales*" incluent aussi un savoir-faire technique dans la gestion des hardwares et le raisonnement nécessaire face aux problématiques inhérentes (bug, virus, périphériques, connexion Bluetooth...).
- **compétences informationnelles** (ou structurelles)  
Elles touchent au traitement et à la compréhension des ressources en

ligne (moteur de recherche, forum, chatbot, FAQ, podcast...) dans toutes ses étapes (chercher, trier, sélectionner, évaluer...).

[Jan Van Dijk \(2005\)](#), repris par Brotcorne & Valenduc, a introduit une distinction entre les compétences informationnelles "*formelles*", relatives au format, et "*substantielles*", correspondant au contenu de l'information à proprement parler (utile et appropriable).

- **compétences stratégiques**

Elles correspondent à l'exploitation de l'information à dessein, c'est-à-dire comme moyen de lui donner du sens et d'atteindre des objectifs spécifiques, et ensuite à l'usage effectif qu'on va en faire (ou pas), toujours selon ses mêmes objectifs (éducatifs, ludiques, administratifs...), dans son projet individuel, son cadre de vie.

Les "*stratégiques*" ne sont évidemment pas nouvelles ; leur besoin se faisait déjà sentir avec les autres médias (presse, radio, TV...), mais ceux en ligne accentuent l'importance de les maîtriser, particulièrement avec la recrudescence des *fake news* sur les réseaux sociaux...

Toujours d'après [Brotcorne & Valenduc \(2009\)](#), il y a une hiérarchie logique : "*les compétences instrumentales sont un prérequis à la construction des compétences informationnelles, qui soutiennent, à leur tour, les compétences stratégiques*" et le réseau social, professionnel (ou éducatif selon l'âge) et personnel joue un rôle clé dans leurs appropriations.

Nous remarquons encore une fois que cette montée en compétences est tributaire des mutations technologiques et du rythme (et de l'environnement) d'apprentissage propre à chacun, et "*ni l'une ni l'autre ne sont linéaires*" ([ibid.](#)).

Ajoutons à cela qu'une aisance pour la lecture et l'écriture s'avère quasi-obligatoire pour la compréhension de différents contenus (informations, savoirs, arts...) et services - on ne se s'étonnera donc pas que l'illectronisme transpose la notion d'illettrisme au domaine du numérique - ainsi qu'un bon niveau d'anglais, puisqu'une grande majorité des données en ligne sont dans cette langue et n'est pas ou mal traduite (même si les Intelligences Artificielles s'améliorent de plus en plus dans ce domaine).

Aussi, bien qu'intrinsèquement liés, en matière d'informatique connectée, nous ne devons pas confondre les aptitudes cognitives, soit l'emploi technique et fonctionnel, avec la littératie traditionnelle, soit la faculté sociale de comprendre, utiliser et créer (Spante & al., 2018).

Certains préféreront alors parler de "*capacités numériques*" (McDougall & al., 2018) qui lie l'utilisation de la technique à une faculté d'intégration sociale culturelle (Granjon, 2011) non contraignante.

À ce stade, nous approchons (mais ne développerons pas) la théorie de la justice sociale développée par l'économiste et philosophe Amartya Sen sur la réelle nécessité d'exiger l'égalité dans n'importe quel domaine et les conditions d'opportunités qu'a l'individu de choisir entre des modes de vie possibles tel que "*l'abandonniste volontaire*", qui n'est pas obligatoirement un néophyte à propos des TIC, déjà cité dans la nomenclature des non-usages (Wyatt & al., 2002).

*"Aussi, pour ceux qui ne disposent pas des aptitudes, compétences et appétences nécessaires [...], les potentiels de l'informatique connectée ne peuvent s'actualiser en de réels avantages."* (Granjon, 2009)

## II. FACTEURS DE L'ILLECTRONISME

Comme le mentionne notamment [Annabelle Boutet \(2012\)](#), *“l'âge, le revenu, la formation et le statut professionnel, ainsi que la structure du foyer sont des marqueurs forts des inégalités face aux TIC.”*

Nous l'avons précédemment constaté, cela est souvent avéré pour les accès équipements et réseaux, beaucoup moins dans les (non-)usages une fois cette barrière de l'accès franchie.

Dès lors, dans le détail, qu'en est-il ? Et quels seraient les autres facteurs potentiellement influents, moins visibles, moins évidents, mais tout aussi clivants ?

Nous n'approfondirons guère les éléments de disparités territoriales (zone blanche, zone grise...), de sphère familiale, de niveaux de salaire ou d'éducation, de pouvoir d'achat... au risque d'enfoncer inutilement des portes ouvertes. Nous n'oublions pas pour autant qu'ils ont une incidence, directe ou indirecte, sur les différentes catégories que nous abordons dans les pages suivantes.

Nous ne reviendrons pas non plus (ou peu) sur le fait que les TIC ne possèdent pas à elles seules le potentiel d'améliorer les conditions de vie de chacun ou sur les notions d'usages et de non-usages qui se calquent, là aussi, sur toutes les catégories.

---

### 1) Dimensions socio-économiques

Nous l'avons bien compris en définissant les concepts de fracture digitale, d'exclusion numérique et d'illectronisme, les inégalités numériques exacerbent l'exclusion sociale.

Effectivement, reprenant donc les termes émis en décembre 2013 par la fondation travail-université dans ses *“Propositions pour un plan national e-inclusion horizon 2020”*, [Bouquet & Jaeger \(2015\)](#) rallie le fait qu'inclusion digitale et sociale ne font qu'un puisque impliquant *“la capacité effective d'exercer son rôle de citoyen actif et autonome dans une société où le*

*numérique joue un rôle essentiel.*"

D'autres, tels que [Deydier \(2018\)](#), voit la discrimination numérique comme transverse, pouvant de sorte toucher tout individu, qu'il soit en situation précaire ou pas, et est donc susceptible de devenir pour certains un *"facteur d'exclusion sociale supplémentaire."*

En effet, selon [Boutet \(2012\)](#), l'isolement induit par le manque d'aisance avec les TIC empêchent alors les personnes de *"connaître le monde et du monde"*. Pourtant, dès lors qu'ils sont connectés au web, elle constate que ces mêmes individus ne communiquent généralement qu'avec leur entourage proche.

Il n'en est pas moins vrai que le milieu socio-économique de chacun n'est plus responsable de la précarisation numérique à lui-seul ([Iordache & al., 2017](#)), mais il y contribue fortement puisqu'ainsi que le constatent [Garrido & al. \(2012\)](#), la diffusion des TIC dans tous les secteurs économiques et modèles commerciaux impose de nouvelles exigences sur les compétences des travailleurs et, en conséquence, menace la position des moins qualifiés.

Il en va de même pour nombre de chômeurs et d'inactifs pour qui l'accès aux TIC est devenu une ressource cruciale pour l'employabilité, affectant leurs recherches et leur entendement d'un marché du travail de plus en plus dématérialisé lui aussi avec la démultiplication de dispositifs à chaque étape du processus (*jobboards*, CVthèques, réseaux sociaux spécialisés...), ne serait-ce par exemple pour adapter et personnaliser facilement un CV ([ibid.](#)) et le convertir ensuite au format pdf afin de répondre à une annonce en ligne.

C'est ainsi que [Beauvallet & al. \(2006\)](#) observent que *"[l']usage d'Internet s'avère complexe pour les demandeurs d'emploi à deux niveaux : celui de la complexité technique et sémantique des sites d'emploi et celui de la confrontation directe à l'absence de demande pour son profil"...*

L'absence de compétences de base dans le numérique est un facteur supplémentaire (et parfois subjectif comme le sexe, l'éthnie, l'âge...) d'inégalité d'accès à l'emploi (et de maintien, d'évolution, de promotion...) et de différences de revenus entre les qualifiés et non qualifiés.

## 2) Seniors ?

Qu'ils s'agissent d'accès, de matériels, d'usages ou de pratiques numériques, c'est un constat statistique<sup>1,3</sup> : les seniors seraient plus éloignés des TIC que la moyenne, même si 67% des plus de 70 ans déclarent disposer d'un équipement permettant de se rendre sur internet<sup>6</sup>.

Ils font partie aujourd'hui de ceux qu'on nomme les *Digital Immigrants* (Prensky, 2001), issus des générations antérieures ayant migré vers l'informatique connectée.

Mais d'emblée, il nous semble capital de tordre le cou à quelques généralités et préjugés.

Tout d'abord, nous ne devenons pas *vieux* du jour au lendemain. Il s'agit là d'une transition non linéaire plus ou moins lente, d'une adaptation plus ou moins contraignante, selon les individus et les circonstances.

Ensuite, senior ne signifie pas forcément retraité. Et ces derniers, nuance Eloria Vigouroux-Zugasti (2014), "*représentent une multitude de générations, de modes de vie [et d'expériences] ou encore de catégories socio-professionnelles*" et ils ne sont donc pas candidement soit *largués*, soit *emballés* par le numérique.

Enfin et bien sûr, ainsi que le mentionne Carine Dou-Goarin (2014), "*en vieillissant, les personnes âgées accumulent dans bien des cas des handicaps sociaux, physiques, psychologiques et cognitifs.*" C'est le 4ème âge, notre lot à tous...

Il s'agit bien là de critères potentiellement conséquents, évitons toutefois de tomber dans le piège stéréotypé et discriminatoire d'un âgisme dévalorisant (*ibid.*) ou d'une bipolarisation entre autonomie et dépendance.

Nous ferons donc déjà une première distinction entre pré-retraités (toujours en poste ou en âge de l'être) et retraités ; deux périodes de vie qui, compte tenu de l'allongement de l'espérance de vie et du vieillissement des populations, sont de plus en plus conséquentes.



Ainsi, avec notamment des réformes des retraites prolongeant la durée de l'activité professionnelle pour un nombre toujours plus croissant de personnes, [Guilloux, Kalika & Laval \(2009\)](#) tirent l'alarme sur le contexte des seniors en entreprise et les *"impacts ambivalents d'intégration ou d'exclusion"* des TIC en parallèle.

En effet, nombre d'idées reçues sur les (non-)facultés d'adaptation et d'apprentissage durable, ou la soi-disant réticence des seniors face aux nouvelles technologies, ont tendance à influencer négativement leurs opportunités d'être recrutés, maintenus en poste ou promus.

[Guilloux & al. \(2009\)](#) ont justement étudié sur 2 ans *"la perception et/ou utilisation des technologies de l'information en entreprises par les seniors"* auprès d'un échantillon de 10 077 personnes en formation, dont 815 seniors.

Il en ressort que, certes, ces derniers ressentent plus fortement l'influence dans leur quotidien professionnel (avec une remise en cause de leurs compétences) et les changements induits par les TIC, mais ils en reconnaissent aussi leur importance stratégique. Cependant, *"l'expérience en TI du senior va de pair avec une attitude plus positive vis-à-vis des TI"*, d'où l'intérêt d'initiations au numérique pour ces publics.

Et arrivent en outre de nouvelles générations, remettant un peu plus en cause le triptyque formation-travail-retraite, celles des *boomers*. Ces dernières, explique [Vigouroux-Zugasti \(2014\)](#), *"représentent un profil inédit qui bouleverse les idées reçues et les modèles sociaux classiques. Ils sont [pour la plupart] en meilleure forme que leurs aînés et davantage au fait des évolutions technologiques [et des nouveaux médias]."*

Beaucoup d'entre eux ont de sorte su construire des pratiques digitales diversifiées et bousculé les moyennes d'âges sur le web et les réseaux sociaux (au point de faire fuir les adolescents de Facebook par exemple), mais ces *Silvers Surfers* sont encore aujourd'hui minoritaires.

Concernant donc les populations du 3ème et 4ème âge, [Michel & al. \(2009\)](#) ont montré que *"en cas d'offre de service adapté, [...] il y avait généralement une acculturation c'est-à-dire un apprentissage réel non seulement des*

*fonctionnalités mais aussi des règles d'usage* ; ce même apprentissage (souvent motivé par les attaches familiales et/ou par défi) induisant positivement une stimulation psychologique, intellectuelle et sociale.

Ainsi, comme nous le redit [Houssein Charmarkeh \(2015\)](#), à l'instar d'autres populations, *"plus que la question de l'accès et de l'équipement, ce sont [encore] les disparités liées à l'utilisation et aux perceptions [...] qui accentuent la fracture numérique de second degré des personnes âgées."*

Dans un souci de qualité de vie et de bien-être, il est alors nécessaire de prêter attention aux spécificités hétérogènes des plus âgés en termes de sensibilisation et d'acculturation technique et culturelle vis-à-vis du digital afin d'éviter le renforcement d'une mise à l'écart sociale déjà existante.

En 2060, une personne sur trois aura plus de 60 ans...

---

### 3) Digital Natives ?

L'idée de *Digital Natives* a été émise pour la première fois par [Marc Prensky \(2001\)](#). Celui-ci les définissait alors comme une génération de personnes nées après 1980, avec le langage numérique (ordinateurs, jeux vidéo, internet mobile...) en tant que culture, *surfant* intuitivement sur le web, capables de se connecter n'importe où et de manipuler différents outils digitaux, écrans et plateformes en même temps, rapidement et efficacement.

Toujours d'après l'auteur, ils seraient donc à distinguer des *Digital Immigrants*, sur lesquels ils disposeraient, par définition, d'une avance en matière de compétences numériques.

[Sylvie Octobre \(2019\)](#) signale toutefois que les *"désignations générationnelles [sont] des prêt-à-penser fort opportuns pour confirmer des idées préconçues"* et il est important de garder en tête, encore une fois et à l'instar des seniors, qu'une génération n'a rien d'homogène.

En effet, il est d'abord compliqué de délimiter la jeunesse à une tranche d'âge précise (enfant, pré-adolescent, adolescent...). alors qu'elle est une *"véritable*

---

*cible mouvante*" ([Brotcorne, Mertens & Valenduc, 2009](#)) vivant des périodes transitoires intenses (puberté, passage à l'âge adulte, orientations scolaires puis professionnelles, indépendances...).

Ensuite, [Dominique Pasquier \(2005\)](#) estime que, nonobstant les évolutions de la technologie, cette dernière sert principalement à communiquer (plutôt via SMS et messageries instantanées), regarder des images et écouter des sons ; assertion qui se confirme suite à une étude quantitative menée par [Le Mentec & Plantard \(2014\)](#) auprès de 3 356 adolescents et qui, au passage, démontre encore que *"même si on peut effectivement parler d'usages juvéniles (celle du SMS [et des émoticônes] ou de la possession d'un compte Facebook [ou Snapchat] par exemple) qui sont ultra majoritaires, les subtilités au niveau des pratiques sont quant à elles multiples"*.

Ainsi, les Digitales Natives, dépendants généralement de leurs contextes socio-économiques familiaux, sont tout autant exposés aux fractures de 1er et 2nd niveaux tels que les NEET (acronyme de "Not in Education, Employment or Training"), soient les 16-25 ans n'étant ni en études, ni en emploi, ni en formation.

Une majorité de jeunes est certes exposée à de grandes quantités de messages de divertissement et de culture populaire qui jouent un rôle important dans leur socialisation ([Koltay, 2011](#)), leur identité et leurs interactions. Pour autant, ils n'ont que *"des connaissances rudimentaires du fonctionnement et de l'utilisation des TIC"* et peu de recul critique à leur propos ([Octobre, 2019](#)).

Cette inclination à un digital, que nous qualifierons de récréatif, n'en font donc pas pour autant des experts innés des TIC, autonomes et pertinents, mais plutôt des *"bricoleurs"* ([Ng, 2012 ; Pasquier, 2020](#)) et des *"braconniers"* ([Le Mentec & Plantard, 2014](#)) cherchant à répondre aux besoins immédiats de leur quotidien comme par exemple avec le *streaming* (musiques et vidéos généralement sous format illégal et donc théoriquement gratuit...).

Cela n'implique donc nullement l'adoption facile de nouvelles technologies ou une utilisation spontanée et réussie de l'informatique connectée dans un contexte d'apprentissage structuré englobant, selon [Nuala Connolly & Claire](#)

McGuinness (2018), *“un éventail plus large de compétences représentatives de l'investissement social et culturel.”*

En effet, il existe *“un décalage entre la perception qu'ont les jeunes de leurs compétences numériques et leur capacité à évoluer dans cet environnement complexe en toute sécurité et avec efficacité”* (Christofides & al., 2009 ; cités par Connolly & McGuinness, 2018) s'inquiétant peu de la qualité des informations, de leur origine, leur à-propos ou leur exactitude, ne situant pas toujours la frontière entre espace privé et espace public.

Dès lors se crée une certaine incompréhension, remarquent Brotcorne, Mertens & Valenduc (2009) : d'une part, les adultes ont tendance à se focaliser sur les risques et les dangers pour la jeunesse vis-à-vis d'une surconsommation technologique (addiction, manque d'attention, cyberharcèlement...) ; d'autre part, *“les établissements d'enseignement et de formation professionnelle, les institutions du marché du travail, les administrations et les employeurs attendent implicitement de tous les jeunes un comportement conforme aux stéréotypes de [cette] génération.”*

Toutefois, même si elles sont familières du digital dans un contexte de loisirs principalement (culture de l'écran et *snack contents*), même si elles développent des modes et des tactiques de communication (sur les réseaux sociaux surtout) par *“tyrannie de la majorité”* (Pasquier, 2005) et/ou destinées à se protéger du regard parental (Pasquier, 2020), ces jeunes générations doivent donc être bel et bien accompagnées afin de transférer leurs acquis informels dans d'autres contextes formels (scolaires, civiques, professionnelles...) et de savoir ensuite les exploiter à bon escient (Ng, 2012).

Aussi, très peu de jeunes sont totalement *off-line*, certes, mais ils sont majoritairement en décalage entre un univers de divertissement et un univers plus large, tous milieux sociaux confondus, et risquent, avec la cadence effrénée des changements qui caractérisent les innovations techniques, et malgré leur pratique multitâche du numérique (Ng, 2012), de perpétuer le problème de l'adaptation au-delà des générations actuelles... (Michel & al., 2009)

Nous sommes encore loin de l'avènement de l'*Homo Numericus* prophétisé...

---

L'âge à lui seul ne peut donc pas être une variable suffisante caractérisant l'illectronisme, puisque nous constatons que tous les jeunes ne sont pas des *Digital Natives* et que tous les seniors ne deviendront pas des *Silver Surfers*.

Aussi est-il vain de croire que le renouvellement des générations résoudra le problème *de facto*.

Nous revenons encore une fois à la charge : *"plus que générationnelle, la fracture numérique serait avant tout sociale et économique"* (Bouquet & Jaeger, 2015).

---

#### 4) Situations de handicap

En faisant référence aux seniors, Dou-Goarin (2014) n'oublie pas que *"la santé est un facteur très important à prendre en compte, car en fonction de celle-ci, le numérique pourra être utilisé comme exercice d'entraînement ou source d'information, mais cela induira aussi des méthodes pédagogiques complémentaires différentes."*

Cela s'applique tout autant, si ce n'est plus, pour les individus en situation de handicap (au sens large du terme) qui connaissent en effet, en sus de la persistance des aprioris et méconnaissances sur leurs conditions, des disparités additionnelles entre *"les usagers des TIC qui sont handicapés et ceux qui ne sont pas handicapés et d'autre part, les handicapés usagers des TIC et ceux qui ne sont pas usagers des TIC (disability divide)"* (Casilli, 2010).

En France, le handicap est assimilé à *"toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant."*<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Loi 2005-102 (11 février 2005) [L'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées](#)

---

Cette vision du handicap, explique [Nathalie Pinède \(2018\)](#), à l'aune de la responsabilité environnementale et sociale, *“élargit ainsi le périmètre en renvoyant à des situations pérennes ou ponctuelles, natives ou soudaines, ainsi qu'à des vulnérabilités ou des fragilités pouvant s'installer avec l'âge.”*

L'autrice précise aussi que sur les 15% de la population mondiale présentant une forme de handicap<sup>27</sup>, 80% seraient invisibles (audition, troubles de la vue, maladies...).

Là encore, avec une telle variété de déficiences et leurs multiples degrés invalidants, amplifiant parfois les fractures de 1er et 2nd niveaux, nous n'avons à faire ni à une population homogène, ni à des solutions *ad hoc* et exhaustives.<sup>28</sup>

Dès lors, selon [Antonio Casilli \(2010\)](#), *“une approche des usages numériques des porteurs de handicaps qui soit respectueuse non seulement des aspects sociaux, économiques et culturels mais aussi de leur conditions de vie, se doit de prendre en compte aussi leur corporéité et leurs spécificités physiques.”*

Cela nécessite d'abord, d'après [Pinède \(2018\)](#), de distinguer le droit à *“l'accessibilité par le numérique et l'accessibilité du numérique.”*

La première permettant une certaine *“mobilité virtuelle”* ([Beauchamps, 2009](#)) via des *“technologies capacitanes”* ([Casilli, 2010](#)), soit la possibilité de meilleures interactions homme-machine (fonctionnelles et/ou techniques) et, de sorte, suppléer à certaines limitations relatives aux types de déficience, de gagner en autonomie, voire d'améliorer un tant soit peu le bien-être des individus et de leur entourage.

La seconde offrant des conditions environnementales et des utilisatilités adaptées, soit *“[des] interfaces, [des] outils et [des] contenus [...] consultables et manipulables par des personnes en situation de handicap”* ([Pinède, 2018](#)) et ce, indépendamment des équipements utilisés.

---

<sup>27</sup> Organisation Mondiale de la Santé (2020) [Handicap et Santé](#)

<sup>28</sup> Agence Nouvelle des Solidarités Actives (2020) [Cartographie des usages du numérique pour les personnes en situation de handicap](#)

C'est ainsi que le World Wide Web Consortium (W3C), par exemple, a élaboré des normes de conception ergonomique et créé une liste de standards d'accessibilité au net<sup>29</sup>. Néanmoins les systèmes adaptés sont peu connus et coûteux, en conséquence de quoi une grande partie des sites Internet ne respectent pas ces critères d'accessibilité universelle, notamment en France malgré une volonté de l'État d'améliorer "[l']accès des publics fragiles au numérique"<sup>30</sup> sous peine de sanctions financières (trop rarement appliquées).

Bien sûr, comme le signale [Pinède \(2018\)](#), *"d'autres moyens d'action accompagnent ces cadres normatifs et réglementaires [à différentes échelles], que cela soit sur le plan technique, en matière de méthodes de conception [centrée utilisateur (UX et/ou UI)] ou encore de sensibilisation/formation."* Ils sont si nombreux que nous pouvons les aborder ici.

La principale problématique réside dans l'investissement, la mise en œuvre et le déploiement de ses réponses : complexités sur le plan de la conception (coûts, temps, technicité...), adaptabilité (fond et forme) à chaque situation de handicap<sup>28</sup>, évolution incessante (et trop rapide) des technologies...

Il n'empêche que l'enjeu est majeur et ne peut être ignoré en dépit de sa complexité.

Aussi voulons-nous rappeler le concept de société inclusive de [Charles Gardou \(2013\)](#) qui nous semble tout autant applicable à l'ensemble des exclus, y compris ceux du numérique :

**1. Le patrimoine humain et social.**

Dans une société inclusive le patrimoine éducatif, professionnel, culturel, artistique et communicationnel appartient à tous. Chaque individu doit pouvoir bénéficier de ces droits. Or les personnes présentant un handicap n'en profitent pas pleinement parce qu'elles sont orientées vers des lieux limitrophes où elles vivent entre parenthèses.

**2. La conjugaison des singularités.**

---

<sup>29</sup> W3C (juillet 2019) [Introduction à l'accessibilité du web](#)

<sup>30</sup> Loi 2016-1321 (07 octobre 2016) [Pour une République numérique](#)

La singularité c'est ce qui caractérise l'être humain. Les personnes présentant un handicap sont des êtres singuliers qui font partie de la diversité humaine.

**3. La reconnaissance, l'attention, la sympathie et la considération.**

Dans une société inclusive il n'y a pas de vie minuscule ou de vie majuscule. Placées dans des lieux limitrophes, les personnes présentant un handicap sont vues au travers des représentations souvent négatives que l'on s'en fait. Les mots utilisés pour les caractériser sont dépréciatifs. Ces éléments contribuent à les maintenir dans un état d'infériorité et de dominé. Une société inclusive se doit de répondre au besoin de reconnaissance de tout un chacun.

**4. Le droit d'exister.**

La polarisation sur la déficience et sur le handicap empêche les personnes d'exister, annihile leur envie de se mettre en mouvement et de se projeter. Une société inclusive se doit de valoriser les ressources et les aptitudes de chacun.

**5. L'accès naturel, libre et équitable, à tout pour tous.**

Une société inclusive doit être accessible à tous. Cette accessibilité ne se limite pas à l'environnement et aux espaces publics, elle concerne toute la vie économique, sociale et civique.

---

## 5) Barrières langagières

*"L'exclusion sociale et l'illettrisme, dans ce monde interconnecté, ne relèvent plus uniquement de la capacité à lire, comprendre, écrire et compter. Les prochains illettrés auront certes des difficultés avec la littératie fonctionnelle mais risquent également d'être des illettrés numériques." (Springer, 2017)*

D'après l'ANLCI<sup>31</sup>, 7% de la population âgée de 18 à 65 ans est aujourd'hui concernée et rencontre des difficultés variées dans des formes multiples et

---

<sup>31</sup> Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme - [les définitions](#)



composites.

Toujours d'après ce Groupement d'intérêt public, *"on parle d'illettrisme pour des personnes qui, après avoir été scolarisées en France, n'ont pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture, de l'écriture, du calcul, des compétences de base, pour être autonomes dans les situations simples de la vie courante"* - tandis que le terme d'analphabétisme s'applique pour des individus non scolarisés.

Ces mêmes compétences de base étaient hier indispensables pour toute démarche en présentiel et constituent aujourd'hui, avec la dématérialisation, *"un préalable à la progression dans les usages des TIC, où l'écrit est omniprésent"* (Brotcorne & Valenduc, 2009) et ce quel que soit l'âge ou la génération (Kesteman, 2020).

Ainsi, illettrisme et illectronisme ont souvent en commun d'entraîner des conduites d'évitement et des comportements de blocages (honte, frustration, autoreprésentation négative, cognitifs...).

Il peut en aller de même pour des immigrés primo-arrivants (francophones ou pas) pour qui interconnection et mobilité - physique, mais aussi virtuelle donc - ne font plus qu'un (Diminescu, 2005 ; Springer, 2017), alors qu'ils cherchent à être admis dans le pays d'accueil tout en gardant le lien avec leur pays d'origine.

En effet, Isabelle Rigoni (2010) constate que *"[les] immigrés, minorités ethniques et diasporas figurent parmi les premiers bénéficiaires de cet outil technologique [les TIC] qui abolit les distances et accélère le flux des échanges informels."*

L'autrice rapporte ensuite qu'il y a une véritable volonté d'intégration et d'acculturation puisque les médias électroniques de ces groupes utilisent principalement les langues nationales des pays d'installation (84% les utilisent de façon exclusive, auxquels s'ajoutent 12% de médias bilingues) plutôt que celles des pays d'origine (seulement 4%). Il se crée de sorte *"de nouvelles formes du vivre ensemble en même temps [que] de nouvelles formes de représentations identitaires"* loin d'un communautarisme présumé (ibid.).

Cependant, [Claude Springer \(2017\)](#) remarque que la pédagogie de nombreux pays d'accueil se ne limite toujours qu'aux cours de langues, "*aux situations et tâches de la vie quotidienne supposées définir le minimum vital pour s'intégrer dans la société d'accueil.*"

Il est alors compliqué d'exploiter le potentiel de solutions telles que l'Apprentissage des Langues Assisté par Ordinateur (ALAO), cité par [Edna Castello \(2020\)](#), pourtant plus en adéquation avec des pratiques contextualisées de la vie réelle.

Aussi, pour l'illettré et/ou le primo-arrivant (ou, plus communément, pour toute personne n'ayant que peu de pratique scripturale), il est effectivement rare de voir des politiques d'intégration sociale, économique et culturelle (sauf initiatives locales et associatives) capables de conjuguer formation, compréhension et application des littératies linguistiques et numériques.

Enfin, nous noterons que, quel que soit le niveau d'alphabétisation des individus, l'anglais peut se présenter lui aussi comme un autre obstacle avec 61,6% des sites<sup>32</sup> dans cette langue véhiculaire - prépondérante aussi dans la terminologie informatique (codage, programmation, protocoles...) - tandis qu'elle n'est employée que par 25,9% des internautes<sup>33</sup>, manifestant un déséquilibre entre contenus et récepteurs.

Cela influe notamment sur la présence et la distribution de la diversité culturelle puisque [Pimienta & al. \(2009\)](#) constatent l'émergence d'une "culture mondiale" tendant "*à exclure des éléments ou personnalités importants et extrêmement pertinents pour les cultures locales, mais qui n'ont pas su trouver leur place à une échelle mondiale*" mais qui sont pourtant de potentiels vecteurs d'acculturation et sources d'appropriation des TIC.

Comme nous l'avons évoqué auparavant, le développement du *deep learning* et de l'IA en matière de traduction automatique est en pleine expansion et a connu des progrès spectaculaires, mais il reste encore beaucoup de travail à faire qualitativement, mais aussi pour couvrir tous les dialectes.

---

<sup>32</sup> w3techs (08 juin 2021) [Usage statistics of content languages for websites](#)

<sup>33</sup> Internet World Stats (31 mars 2021) [Internet world users by language](#)

### III. DES PISTES DE SOLUTION

Encore une fois, paradoxe du numérique, ce dernier “offre [...] de formidables opportunités d’insertion à ceux qui en maîtrisent les codes” (Deydier, 2018). Or, nous l’avons relaté, dans les dernières décennies, beaucoup de ressources ont été allouées afin de résorber, d’abord et surtout, la fracture de 1er degré via de grands plans d’équipements.

Des erreurs politiques et stratégiques ont été pointées lorsque nous avons abordé les définitions de la fracture digitale, de l’exclusion numérique et de l’illectronisme ; elles doivent servir avant tout de leçons, de garde-fous.

Il est temps aujourd’hui de “convertir les chances technologiques en avantages pratiques concrets” (Granjon, 2011) en privilégiant, comme le propose Ollivier (2006), le qualitatif au quantitatif afin d’être en adéquation avec les populations (diversité des cultures et des attentes).

D’autant que, souvenons-nous en, l’importance de l’éducation dans ce domaine se justifie par le rôle vital de l’information dans le développement de la démocratie, de la participation culturelle et de la citoyenneté active (Koltay, 2011).

Bien sûr, nous allons le voir, des réponses allant dans ce sens existent, toutefois il conviendra de garder en tête que leurs réalisations doivent à présent se faire au plus vite, numérisation oblige, et nécessitent un changement de mentalité, de paradigme, de même que des investissements conséquents.

---

#### 1) Sur le fond, les moyens

Jusqu’à très récemment encore (avant le dernier plan de relance<sup>18;20</sup>, et par exemple, la mise en place du Pass Numérique<sup>17</sup> ou du dispositif Aidants Connects<sup>34</sup>), Deydier (2018) constatait donc “[qu]’aucune solution collective à la hauteur n’a été mise en œuvre à ce jour”, tandis que Pierre Mazet (2019) dénonçait, à propos de la dématérialisation des services publics, “un

---

<sup>34</sup> Agence Nationale de la Cohésion des Territoires - [dispositif Aidants Connects](#)

*déploiement réalisé sans anticipation ni réel pilotage, la coordination de la multiplicité de ses acteurs étant rendue compliquée par l'absence de toute instance ou cadre structurant de dimension nationale."*

Situation confirmée, à l'aune de la crise sanitaire, par le [Cercle de la Réforme de l'État \(2020\)](#) via une récente *"cartographie des principaux acteurs [publics du digital mettant] en évidence une complication et morcellement des organisations"* et soulignant la nécessité d'une stratégie numérique publique *"claire, forte, cohérente"* en signalant au passage que toute procédure administrative doit être simplifiée avant d'être numérisée et que tout numérisation doit *"toujours apporter une réelle plus-value à l'usager, ou ne pas être"...*

Profitons de l'occasion qui nous est donnée pour dresser un premier inventaire non-exhaustif de ces acteurs publics témoignant effectivement d'un fort besoin d'harmonisation :

- le gouvernement et, notamment, le secrétariat d'État au numérique rattaché au ministère de l'économie et des finances, la Direction Interministérielle du Numérique (DINUM) ou la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP)
- les collectivités territoriales (métropoles, régions) qui prennent de nombreuses initiatives locales dans le cadre de la décentralisation
- les régulateurs tels que la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL), l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) ou la future Autorité de Régulation de la Communication Audiovisuelle et Numérique (ARCOM)
- la société civile et les instances de prospective, de recherche et de réflexion comme le Conseil National du Numérique (CNNum) ou France Stratégie

À cela s'ajoutent bien sûr les innombrables missions menées à différentes échelles par les opérateurs privés, le tissu associatif ou le corps enseignant pour ne citer qu'eux...

Qui plus est, pour toutes ces institutions, quelques soient leur taille et leurs champs d'action, *"les défis de l'avancement technologique sont liés à la complexité et la vitesse élevée du changement technologique (à l'échelle*

*mondiale) et la capacité de gouverner pour suivre le rythme de l'innovation et des nouvelles technologies" (Falco & Kleinhans, 2018), et pour les rendre accessibles à tous (fonction de la langue, d'éventuels handicap...) dans le respect de la protection et la sécurité des données.*

Alors, outre cette exigence de responsabilisation et de coordination, dans une volonté d'inclusion (numérique et sociale) et dans l'intérêt général, que faire ?

Avant même de s'attaquer aux compétences numériques, de s'inquiéter des savoirs, savoir-faire et savoir-être plus généralistes ou de l'égalité d'accès à l'éducation, rappelons l'importance d'oublier une bonne fois pour toute le clivage binaire entre accès et nonaccès, de ne plus marginaliser les non-usagers qui n'entreraient pas dans le moule d'une société de l'information.

C'est pourquoi [Ollivier \(2006\)](#) invite à *"envisager des politiques globales dans lesquelles l'aspect technique n'est pas le premier, mais se voit subordonné à des objectifs sociaux et politiques"* et que [Mazet \(2019\)](#) insiste sur les faits qu'il y a *"un enjeu à considérer la dématérialisation à partir des exigences qu'elle impose"* et que le contact humain constitue encore et toujours une voie complémentaire des démarches en ligne.

Dans une dimension préventive, l'inclusion numérique passe d'abord par des campagnes de sensibilisation et d'accompagnement à tous les niveaux, par exemple auprès des concepteurs, éditeurs et producteurs du numérique en particulier ([Pinède, 2018](#)) à l'instar de l'entrepreneuriat dans son ensemble (nous y reviendrons d'ailleurs plus largement dans la partie Apports managériaux), ou des décideurs et leaders d'opinion, jusqu'aux agents des services publics ([Falco & Kleinhans, 2018](#)).

Concernant la lutte au quotidien contre l'illectronisme, [Deydier \(2018\)](#) s'appuie sur le retour d'expérience terrain des associations Emmaüs Connect et WeTechCare, ainsi que les voies qu'elles ont exploitées :

- diagnostic de la précarité numérique des territoires : connaître et comprendre les difficultés digitales des publics afin de mettre en place des dispositifs d'accompagnement adaptés aux (non-)usagers (acquis, autonomie, motivation...)

- formation de masse impliquant
  - la mobilisation de formateurs et d'aidants (services civiques, bénévoles, enseignants...) disposant d'un socle suffisant de connaissances numériques
  - la création de réseaux d'e-inclusion regroupant les acteurs locaux concernés par les précarités (assistants sociaux, médiateurs, collectivités...) afin de définir les modalités de gouvernance, d'animation et de coordination
- équipement et création de réseaux et d'outils (diagnostic numérique individuel, programmes et supports de formation adaptés...) comme [Les Bons Clics](#), qui permettent d'évaluer l'autonomie numérique, d'accompagner et former sur l'utilisation de l'ordinateur et d'internet, ou des plateformes telles que [ClicNJob](#) et [Le Décllic](#) pour faire découvrir aux jeunes les usages professionnels

Parce que les degrés de formation et d'instructions initiaux et continus sont importants dans l'usage des TIC le rappelle [Ben-Youssef \(2004\)](#) et puisque, nous l'avons bien vu, la problématique est plus dans les usages, [Plantard \(2015\)](#) recommande dans les écoles de *“miser sur la construction patiente, avec des politiques publiques stables, des équipes enseignantes motivées et des parents mobilisés, d'une véritable éducation au numérique”*, plutôt que donner priorité à de vastes projets de distribution de matériels *“systématiques et simplistes”* qui ont déjà prouvés leur inefficacité par le passé en faisant *“de l'Éducation nationale le client privilégié de l'industrie française”*...

Effectivement, *“[...] les enseignants doivent eux aussi devenir compétents en littératie numérique afin qu'ils ne deviennent pas à leur tour des illettrés du numérique”* ([Springer, 2017](#)) mais plutôt des *“digital immigrant teachers”* ([Prensky, 2001](#)).

Il ne s'agit évidemment pas de faire basculer de suite et complètement les mécanismes pédagogiques dans le virtuel, néanmoins spécifient [Henri Isaac & Michel Kalika \(2007\)](#), ils doivent *“être repensés pour bâtir des dispositifs qui répondent aux demandes des parties prenantes.”* Les auteurs proposant par exemple la pratique du jeu vidéo et du *serious games* afin de *“renouveler les approches de la formalisation des connaissances [...] dans des formats facilement appropriables.”*

## 2) Sur la forme, la pédagogie

Hormis les moyens, il convient aussi de s'inquiéter des programmes pédagogiques, tant sur le contenu que sur les méthodologies.

L'approche proposée la plus récurrente se décompose comme telle :

- diagnostic individuel et orientation
- dédramatisation et appropriation (adoption et familiarisation)
- formations (tronc commun optionnel, puis thématiques personnalisées)

*"Cette éducation [aux médias et aux TIC] devrait se baser sur la reconnaissance des autres et, surtout, sur le respect des personnes, de leurs cultures, de leurs modes de pensée." (Kiyindou, 2009).*

La première étape s'applique donc à déterminer, sans aprioris et sans oublier l'hétérogénéité du non-usage (Boutet & Trémenbert, 2009), les connaissances et compétences numériques (parfois insoupçonnées, souvent mésestimées) d'une personne ; ceci idéalement par le biais d'un entretien doublé, si nécessaire, de tests techniques.

Il s'agit à ce stade d'établir une feuille de route adaptée (de zéro ou mise à jour, puis éventuels perfectionnements) et ancrée dans la réalité, fonction des acquis, mais surtout des besoins (exprimés et/ou identifiés) et des objectifs que se sont fixés l'individu.

Ensuite, Deydier (2018) faisant valoir que *"l'accompagnement numérique des publics en difficulté suppose d'abord de lever les appréhensions liées à l'usage d'internet et de montrer les réels avantages que représente le numérique pour s'insérer socialement"*, la seconde étape est la dédramatisation.

Elle consiste à prévenir au mieux, par le dialogue et l'échange, de possibles blocages, frustrations, craintes (de mal faire, de la non-sécurisation des données, de l'asservissement à la technologie...) en s'appuyant sur les *"trois leviers d'insertion socio-professionnelle des personnes en difficulté : l'estime de soi, la préservation des liens sociaux et familiaux et l'apaisement psychologique"* (face à la solitude et l'isolement, à la pression sociale de devoir être connecté) (Garczynski, 2019) afin d'envisager les avantages, de déclencher

l'intérêt et la motivation (naturellement supérieurs lorsque associés à ses propres besoins), de créer le déclic...

Le modèle du sentiment d'efficacité personnelle face aux technologies, développé par [Compeau & Higgins \(1995\)](#) en témoigne d'ailleurs et prend en compte perceptions de soi et attentes des personnes dans l'usage de nouvelles technologies :

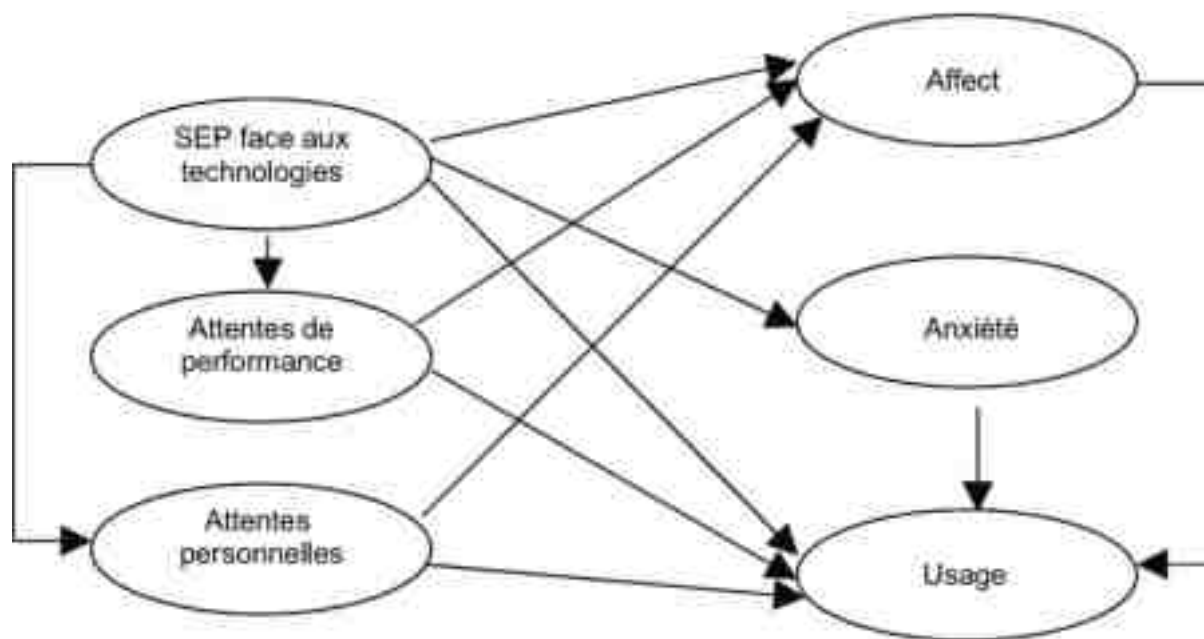


Figure 4 - Théorie du sentiment d'efficacité personnelle dans l'utilisation des TIC

[Isabelle Faurie & Cécile Van De Leemput \(2007\)](#) expliquent en effet "[qu'] un SEP [sentiment d'efficacité personnelle] élevé dans l'utilisation de l'informatique entraînerait une plus grande intensité d'usage ainsi qu'une moindre anxiété face aux ordinateurs, moindre anxiété qui encouragerait elle aussi l'engagement du sujet dans l'usage du système informatique."

Évidemment, ce SEP se développe et se cultive principalement lors de la troisième étape, celle de la formation qui ne doit alors pas "passer à côté de la dimension émancipatrice et capacitante" ([Mazet, 2019](#)) en faisant à la place de.

Il est en effet logique, pour une meilleure implication et une participation active de l'individu formé, de préférer l'accompagnement à l'assistance, de faire le choix de l'acquisition de l'autonomie, de l'encouragement, de la confiance en soi et de la mise en valeur du potentiel de l'apprenant face au



numérique (Faurie & Van De Leemput, 2007 ; Vodoz, 2010 ; Havard-Duclos & Regnault, 2016).

Nous l'avons déjà évoqué en caractérisant la fracture digitale, les TIC impliquent des efforts d'appropriation et ce, dès l'apprentissage dont le "[...] processus est donc fait de décrochages et de rattrapages [de retours en arrière] continuels; il est itératif" (Brotcorne & al., 2009) et les travaux de sciences sociales insistent bien là-dessus (Mazet, 2019) ; d'où l'importance en amont "d'apprendre à apprendre" (Brotcorne & Valenduc, 2009) et de s'assurer que les apprenants soient déjà à l'aise avec un premier socle générique de facultés instrumentales, informationnelles et stratégiques (ibid.).

Plantard (2016) propose une modélisation du parcours d'appropriation des TIC qui décrit l'évolution de l'apprenant dans ce processus de formation :

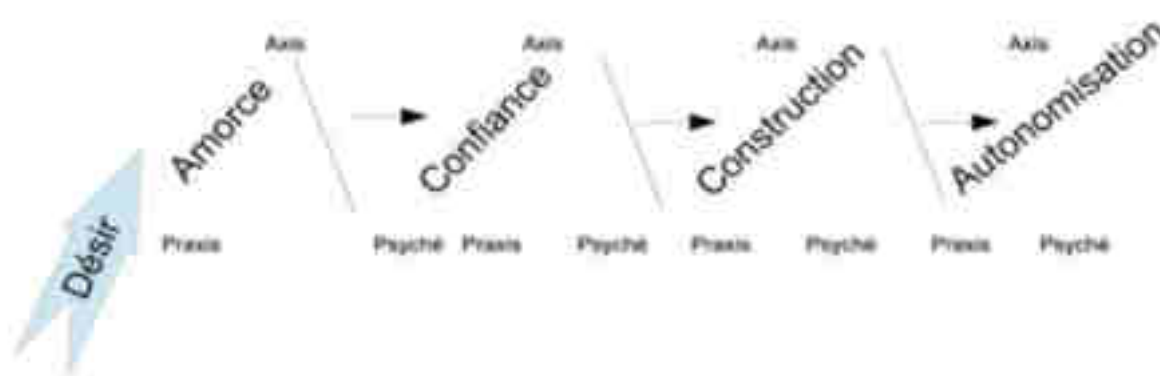


Figure 5 - Parcours d'appropriation des TIC

Dans ce modèle non linéaire, chaque phase s'appuie sur le modèle pédagogique implicite (Plantard, 2016) où l'articulation Axis-Praxis-Psyché permet de décrire la personne, ses activités et ses interactions dans son cheminement itératif.

Le pôle axiologique représente les valeurs morales et idéologiques mobilisées dans ce dispositif, le pôle praxéologique correspond aux modes d'organisation effective (pratiques et méthodes), tandis que le pôle psychologique témoigne des émotions éprouvées par l'apprenant.

Ce dernier, au départ, doit bien sûr avoir perçu son intérêt (dans tous les sens du terme) dans l'informatique connectée et, par conséquent, désire l'utiliser.

afin d'entrer dans la phase d'amorce (découverte, étonnement), de la première appropriation instrumentale en lien avec ses besoins et ses attentes.

Suit la phase de confiance, celle de l'engagement où l'apprenant doit avoir confiance en lui-même (se sentir capable, s'estimer) et dans le formateur.

La phase de construction (qui, avec celle de la confiance, participe du temps de comprendre), c'est l'action et l'élaboration du projet personnel et/ou professionnel, d'exercices et de mises en application concrets.

Enfin la phase d'autonomisation (incorporation, réflexivité), c'est l'émancipation de la personne qui s'affranchit de la situation d'échec et dépasse ses difficultés ; c'est lui donner le pouvoir d'agir, "*l'empowerment*" (Plantard, 2015).

Il est à noter qu'une fois les compétences opérationnelles acquises, et sous réserve de possibilités d'accès, il est envisageable d'apprendre à distance (*e-learning*, tutoriels, *serious games*...) à condition, prévient Bernard Blandin (2012), de "*faciliter l'autodirection des apprentissages, rendre effectives les principales dimensions de la présence (sociale, cognitive, pédagogique) et s'appuyer sur des situations professionnelles [ou domestiques] reproduisant tout ou partie de la réalité.*"

Cependant, un accompagnement humain, même par écrans interposés, reste essentiel pour faciliter l'acculturation, car la machine seule ne saurait tenir ce rôle social et didactique !

## IV. SYNTHÈSE DE LA REVUE

L'état de l'art faisant un lien direct entre employabilité et lutte contre l'illectronisme a pu nous sembler de prime abord relativement faible, si ce n'est quelques paragraphes de-ci de-là ou articles dédiés mais datant un peu.

Cette interaction est cependant omniprésente en filigrane, sous-jacente de ce consensus que l'exclusion numérique est à la fois partie constituante et résultat de l'exclusion sociale.

Il s'avère finalement que la fracture digitale couvre une large gamme de disparités multiples et complexes à identifier et à quantifier, et qu'elle peut toucher n'importe qui, n'importe quand, au gré des (r)évolutions des Technologies de l'Information et de la Communication.

Elle n'a donc rien d'une rupture franche et nette mettant simplement dos à dos les *in* et les *out* d'un numérique omniprésent.

En effet, il y a d'un côté une tendance à assimiler les personnes dites "différentes" pour les rendre conformes à la norme (totalisation) et d'un autre côté une volonté de les séparer (fragmentation).

Aussi, à l'instar de [Michel Elie \(2001\)](#), au terme de "fracture digitale", qui renvoie à une certaine dichotomie alors qu'elle est finalement plurielle, nous lui préférons "*fossé numérique*" qui nous semble sied mieux aux circonstances, métaphoriquement parlant. Néanmoins, la sémantique est secondaire.

*"L'image des TIC qui apporteraient le savoir dans les lieux les plus reculés, sans référence aux usagers, aux groupes sociaux, aux langues et aux projets des populations, montre qu'il reste encore beaucoup de chemin à parcourir."*  
[\(Ollivier, 2006\)](#)

Le problème n'est effectivement pas uniquement qu'un enjeu politico-économique et il ne trouve pas sa solution seulement dans un déploiement infrastructurel des TIC qui ne tenterait de répondre qu'aux inégalités sociales et émotionnelles de la fracture dite de 1er degré (équipements et accès) qui tend d'ailleurs à se réduire, mais pas à disparaître.

Il faut en parallèle s'attaquer à la fracture dite de 2nd degré qui présente elle aussi de multiples contextes, propres à chaque individu et sans forcément en rapport avec les variables socio-démographiques classiques, dans les modes d'usage ou de non-usage et de pratiques numériques (instrumentales, structurelles et stratégiques).

De fait, un taux d'adoption élevé ou une utilisation intensive du numérique ne sont pas synonymes d'autonomie, d'efficacité ou d'accomplissement personnel et/ou professionnel.

Donc, puisque les TIC ont reconfigurées nos façons d'apprendre et d'appréhender le monde, la priorité doit être donnée à l'inclusion numérique et la lutte contre l'illectronisme qui visent à rendre le digital accessible à chacun, ainsi qu'à transmettre les aptitudes permettant de faire de ces outils un levier d'insertion, car se focaliser uniquement sur la précarisation digitale, ce serait encore une fois ignorer les iniquités sociales préexistantes ([Granjon, 2009](#)).

*"S'approprier pleinement les TIC et leur contenu (c'est-à-dire en avoir un usage motivé et efficace) est bien une dynamique complexe, qui requiert de nombreuses ressources d'ordre tant matériel que mental, social et culturel."* ([Brotcorne & Valenduc, 2009](#))

Alors, en résumé, que préconiser ?

- admettre que pallier le déficit en termes d'équipement et de connexion est une disposition indispensable, mais insuffisante à elle-seule pour réduire les inégalités numériques et sociales
- cesser de percevoir l'utilisation des TIC comme une obligation sine qua non d'intégration ; comprendre les motifs du non-usage
- mutualiser et piloter nationalement les initiatives et les réseaux (travailleurs sociaux, agents des services publics, acteurs associatifs...) ; agir de concert et ce, à tous les échelons afin de coordonner et diffuser de bonnes pratiques
- sensibiliser et former tous les acteurs de l'insertion (intervenants sociaux, enseignants, collectivités...) sur le fond et la forme
- proposer des supports ergonomiques et modalités d'interaction, ainsi

que les ressources pédagogiques adaptés, notamment pour certains publics (handicapés, 4ème âge, illettrés...)

- donner le pouvoir à l'utilisateur qui, en toute indépendance et compréhension, peut choisir les technologies et leurs contenus afin de les contextualiser, de leur donner un sens et une utilité, puis les contrôler avec autonomie
- continuer à proposer des alternatives hors ligne et humaines (dans tous les sens du terme)

Ainsi, l'initiation au digital n'est pas absolument une fin en soi mais aussi un prétexte vertueux afin de créer du lien, de reprendre confiance en soi et d'acquérir de l'autonomie dans ses démarches sociales et professionnelles.

Rien d'étonnant alors que certains appellent à faire de la lutte contre l'illectronisme une grande cause nationale<sup>35</sup> !

---

<sup>35</sup> Sénat (19 mai 2020) [La lutte contre l'illectronisme doit devenir une grande cause nationale](#)

## I. ANALYSE QUANTITATIVE

### 1) Objectif de l'étude

L'objectif de cette étude est d'apporter un angle terrain à notre sujet et de compléter ainsi notre réponse à notre problématique, à savoir : en quoi la lutte contre l'illectronisme contribue-t-elle à une meilleure employabilité pour ses bénéficiaires ?

Par ce biais, Nous espérons apporter un éclairage complémentaire et pertinent tant pour la recherche que pour les entreprises et les institutions pour qui la lutte contre l'illettrisme numérique peut représenter un véritable enjeu socio-économique et stratégique.

---

### 2) Terrain de recherche

Nous avons décidé de nous intéresser aux bénéficiaires des prestations de l'association Emmaüs Connect afin de pouvoir comparer plus facilement les résultats obtenus aux recherches déjà réalisées sur le sujet et les compléter de façon cohérente et congrue.

Afin de mieux situer le contexte, résumons les principaux champs d'action d'un point d'accueil d'Emmaüs Connect et de son réseau d'accompagnants de proximité (permanents et bénévoles) :

- évaluer gratuitement les compétences des personnes mesurer leur degré de familiarité avec les outils digitaux et/ou proposer un parcours d'accompagnement adapté et des offres solidaires
- donner accès aux outils numériques à prix solidaire :
  - recharge prépayées téléphonie et internet
  - GSM, smartpone, ordinateur portable (selon les stocks collectés)
- accompagner gratuitement des apprentissages numériques essentiels via des :
  - Ateliers collectifs comprenant un socle de compétences numériques de base et un parcours thématique selon le public (jeunes, seniors, demandeurs d'emploi...)

- Permanences connectées pour des problématiques plus spécifiques abordées en tête à tête

Les bénéficiaires se rendent la première fois chez Emmaüs Connect soit spontanément, souvent parce qu'ils ont un besoin très spécifique en équipement ou en formation, soit sur prescription d'un acteur de l'insertion (assistante sociale, Mission locale, Pôle Emploi...).

---

### 3) Méthode d'échantillonnage et prise de contact

Compte tenu de la crise sanitaire que nous vivons depuis mars 2020 avec la Covid-19, ainsi que les temps impartis et l'éloignement du numérique de notre cible, une approche quantitative n'était hélas guère envisageable, de même que des échanges par visioconférence pour une analyse qualitative.

Nous avons heureusement bénéficié de l'aide et du soutien de l'antenne d'Emmaüs Connect Strasbourg, nous permettant ainsi d'aller à la rencontre des bénéficiaires et nous mettant les locaux à disposition les samedis matins pour effectuer les entretiens.

À l'origine, nous avons fixé notre objectif à un minimum dix répondants afin de pouvoir, de façon crédible, comparer des résultats et les valider ; nous avons pu en rencontrer sept [voir annexe c].

Nous remarquons au passage que beaucoup de personnes approchées avaient le sentiment premier de n'avoir rien à apporter et que la possibilité de l'anonymisation a souvent été l'élément déclencheur de leur acceptation d'une interview.

---

### 4) Durée et déroulé des entretiens

Notre objectif était d'échanger avec nos interlocuteurs pendant un minimum de quarante-cinq minutes et un maximum d'une heure afin d'obtenir suffisamment de matière à analyser.

---

Nos entretiens ont donc eu lieu les samedis matins, d'avril à mai 2021 (durant le 3ème confinement), en face-à-face dans les locaux d'Emmaüs Connect Strasbourg et ce, dans le respect des gestes barrières.

Le ton utilisé lors des entretiens a systématiquement et volontairement été le vouvoiement.

Nous avons enregistré les entretiens après avoir obtenu l'accord des répondants et pris des notes durant toute leur durée.

---

## 5) Mode de collecte des données et retranscription

Nous avons choisi de réaliser des entretiens semi-directifs afin d'amener le *"répondant à livrer des informations riches et détaillées"* (Kalika & al., 2018) et d'obtenir leur opinion sur leur propre ressenti.

Nous avons en conséquence élaboré en amont un guide d'entretien [voir annexe b], amélioré au fil des premières entrevues, afin de nous servir de tuteur et de support avec des exemples de questions à poser et couvrir ainsi au mieux les thématiques étudiées lors de la revue de la littérature.

Il n'y avait donc pas d'ordre précis de réponse, le répondant couvrant lui-même, selon ses propos, les thématiques dans un ordre aléatoire.

Plus précisément, nous avons commencé par annoncer le thème global de notre étude, puis nous avons poursuivi par une question d'ouverture permettant au répondant de débiter l'entretien sur un sujet qui le met à l'aise avec la situation.

Le répondant s'exprimait ensuite librement et nous relançons ou reformulions le cas échéant afin de l'aider à mettre des mots sur ces concepts, de le guider sans l'influencer

L'entretien se terminait par une question ouverte permettant au répondant de livrer son point de vue, son sentiment sur des éléments que nous n'avions éventuellement pas évoqués.



Nous avons retranscrit chaque entretien audio sur la base de nos notes et cela dans les 48h heures suivants les interviews (Kalika & al., 2018).

L'ensemble des entretiens retranscrits figure en annexes d à j avec les extraits, utilisés dans l'analyse, surlignés en bleu.

## 6) Méthode d'analyse

Nous avons mené une analyse sur plusieurs niveaux :

- Lors de la retranscription : Prise de note en parallèle et réalisation de mémos en lien directement avec les concepts lors de la retranscription.
- Codage de premier niveau : nous isolions alors paragraphes par paragraphes et verbatims afin d'en faire ressortir des thèmes ainsi que des mots-clés récurrents.
- Codage de second niveau : nous avons ensuite réparti ces verbatims et mots-clés dans des thèmes et sous-thèmes dont nous avons relevé les récurrences durant les 7 entrevues.

THÈMES		SOUS-THÈMES	RÉCURRENCES
1	Situations face au numérique	fracture de 1er degré	4/7
		fracture de 2nd degré	7/7
2	Perceptions du digital	source de connaissances et de savoir	5/7
		sentiment d'injonction sociale	7/7
		sentiment d'obligation (dématérialisation)	7/7
3	Conséquences affectives	frustration (blocage, stress, énervement)	5/7
		absence de confiance en soi	6/7
		appréhensions	6/7
4	Desiderata	désir d'indépendance et d'autonomie	5/7
		accompagnement en adéquation	7/7
		alternatives humaines	5/7

Figure 6 - Tableau des thèmes et sous-thèmes

## II. RÉSULTATS

Nous pouvons désormais décomposer les résultats selon les thèmes et sous-thèmes révélés précédemment.

Ceci nous permettra de garder une structure cohérente et d'organiser nos résultats de manière pertinente et synthétique en mettant en parallèle étude de l'art et verbatims des répondants.

Avant même de rentrer dans le vif du sujet, un premier survol de notre panel [annexe c], nous autorise déjà à penser que l'illectronisme n'est effectivement pas un phénomène générationnel mais plus socio-économique (Bouquet & Jaeger, 2015) ; voyons voir ce qu'il en est...

---

### 1) Situations face au numérique

Comme nous l'avions constaté, le fossé digital est une notion au sens large renvoyant à de multiples combinaisons d'inégalités en termes de *technical access* (accès matériels et infrastructurels aux TIC) et de *social access* (usages en ligne) comme l'a distingué Rob Kling (1998) et que Fabrice Le Guel (2004), parmi d'autres, qualifiera de "*double fracture numérique*."

Le passif des répondants témoigne de cette perspective polymorphe et multidimensionnelle puisque tous n'ont pas été (ou ne sont pas) confrontés à la fracture de 1er degré, et lorsque c'était le cas, les raisons en étaient différentes.

Jasmine est ainsi devenue une "*abandonniste involontaire*" (Wyatt & al, 2002) qui n'a pas su, pas pu s'adapter au "*marché d'innovations*" (Deydier, 2018) et qui n'ose plus.

"J'étais déjà connectée à ce monde-là y'a des années en arrière, mais simplement avec... euh... mon matériel qui... euh... c'est arrêté de fonctionner, je ne me suis plus rééquipée."

"comme je ne maîtrise pas, du coup, j'ose pas y aller. y'a des tiroirs que je vais pas ouvrir."

Alors que Hassan doit tout simplement épargner son forfait téléphonique (qu'il

renouvelle à prix solidaire chez Emmaüs Connect) s'il veut pouvoir aller sur internet et ne pas rester un "exclu" (Wyatt & al, 2002), un NEET, par manque de moyens économiques et techniques.

"Bah moi j'ai ma connexion avec mon téléphone. Donc... euh... des fois je partage avec mon ordi."

Au passage, le seul retour de Hassan met à mal la théorie du *Digital Native* (Prensky, 2001) et confirme que plus de jeunes qu'on ne pense n'ont que "*des connaissances rudimentaires du fonctionnement et de l'utilisation des TIC*" (Octobre, 2019).

"Oh y'en a plein plein qui connaissent pas... rien du tout sur l'ordinateur. Même pour allumer, y'en a certains c'est difficile. Quand ils allument, ils peuvent seulement regarder YouTube et après, c'est tout."

Tous les interviewés sont par contre bel et bien victimes de la fracture de 2nd degré, ont un réel besoin d'acquérir d'abord des compétences instrumentales puis informationnelles et stratégiques (Brotcorne & Valenduc, 2009) et, là encore, leur cas de figure ne sont pas homogènes.

Hassan, à nouveau, n'est absolument pas à l'aise avec un clavier d'ordinateur, mais tout à fait capable d'envoyer une pièce jointe par mail avec son smartphone.

"auparavant je savais du tout comment marche le clavier et la souris... clic droit... clic gauche... double clic... tout ça là je savais pas du tout."

"il m'a envoyé son email et j'ai envoyé convention de stage."

Tandis que pour Anouch, c'est tout le contraire.

"je devais envoyer des photos à mon groupe Skype et j'ai demandé à deux petites jeunes de me montrer."

"Bon, le clavier, forcément, je m'en servais déjà un peu au travail."

Tous déploient alors des trésors d'ingéniosité afin de contrer leur embarras en *bricolant* (Ng, 2012 ; Pasquier, 2020) et *braconnant* (Le Mentec & Plantard, 2014) des solutions palliatives ou sollicitant l'aide de leur entourage pour faire à leur place ou leur montrer, comme le rapportait déjà Annabelle Boutet (2012), mais avec plus ou moins de succès.

Jasmine : "j'étais confrontée à mes limitations, je trouvais d'autres

solutions ; je demandais à d'autres collègues qui étaient plus calés, plus rapides. Je trouvais des solutions comme ça."

Jasmine : "j'avais la possibilité de me connecter ailleurs pour mes petits besoins numériques."

Djamila : "C'est mon fils qui s'en occupe [ordinateur familial] quand il y a un virus ou des mises à jour, mais il n'a pas le temps de m'expliquer"

Ou Marie-Claire qui demande à sa voisine pour rédiger son CV.

"Elle m'a montré comment le présenter pour qu'il soit joli. Par exemple, elle m'a mis la photo de dessus, ça je ne savais pas faire.

Par exemple, elle m'a montré comment faire les grands caractères et tout ça, pour que ça soit en couleurs, c'est elle qui fait tout ça."

Même chose pour Anouch, qui a pourtant obtenu Master 1 et Master 2 sur son temps libre, ne sachant pas à qui s'adresser pour mobiliser ses droits à la formation (en aparté, comble de l'ironie, bénéficier d'une initiation à l'informatique nécessite obligatoirement l'activation en ligne du CPF..).

"j'ai appris plutôt un peu en tâtonnant, en demandant à des personnes à droite à gauche..."

"j'ai un besoin sur le tas, je demande vite fait mais c'est pas évident après de pouvoir le refaire."

Se confirme alors qu'être équipé informatiquement ne signifie pas intrinsèquement être capable d'effectuer des démarches en ligne ([Mazet, 2019](#)).

---

## 2) Perceptions du digital

Aux yeux de tous les répondants, le numérique porte en son sein la formidable opportunité motivante de "*connaître le monde et du monde*" ([Boutet, 2012](#)), déclenchant l'intérêt indispensable dans l'effort d'appropriation propre à chacun ([Beauchamps, 2009](#) ; [Boutet & Trémenbert, 2009](#)).

Jasmine : "Y'a plein de domaines pour lesquels je m'intéresse et... euh... internet, pour moi, c'est comme un professeur en direct, quoi."

Hassan : "il m'a donné beaucoup d'espoir aussi connaître d'autres pays, regarder beaucoup de choses sur l'internet que j'ai pas fait auparavant."

Marie-Claire : "on se téléphone en visio avec WhatsApp, donc ça va. C'est

ça les trucs positifs.”

Djamila : “J’ai envie d’aller un peu plus sur internet... découvrir un plus, d’aller un peu loin”

Anouch : “Internet qui est une source d’informations importante, c’est ce qui m’a fait vouloir acquérir un ordinateur.”

Tous veulent accéder à l’information, participer à la société ([Elie, 2010](#)).

Mais la nécessité du digital est en même temps souvent perçue aussi comme une injonction ([Garczynski, 2019](#))...

- ...de part l’influence de l’entourage.

Jasmine : “ça me posait aussi des problèmes par rapport à mon entourage : j’avais des amis, de la famille qui... eux étaient à l’aise avec cet outil”

Marie-Claire : “Même certaines copines, là où je travaillais, me disaient mais faut, si tu veux téléphoner les gens à ton pays, faut utiliser WhatsApp.”

- ...de part l’accélération d’une numérisation inéluctable :

Jasmine : “Et quand j’ai entendu parler de dématérialisation, qu’on commençait de plus en plus de choses au travail, c’est là que j’ai vu que j’avais des lacunes et qu’il fallait m’ouvrir davantage...”

Jasmine : “Pour moi, on force ma liberté. Et tant que je peux encore choisir, je choisis de faire à ma sauce.”

Manon : “C’était d’abord pour les impôts... pour tout ce qui est administratif. Je voyais que de plus en plus il fallait tout faire en ligne...”

Manon : “C’est bien, et c’est pas bien. J’veux dire que je comprends que... voilà... il faut vivre avec son époque...”

Alors que pour Djamila, ce n’est qu’au moment de la crise de la Covid-19 que les choses ont vraiment changé.

“j’ai pas senti que sa présence était vraiment imposée...[...] mais avec le confinement, tout a changé. Tout passe par internet Et là... c’est le grand problème pour moi. Parce que j’arrive pas à gérer... les enfants et les classes en virtuel... des fois ça bugue.”

Ainsi que l’ont prévenu de nombreux auteurs étudiés ([Beauchamps, 2009](#) ;

[Brotcorne & Valenduc, 2009](#) ; [Vodoz, 2010](#)), tout utilisateur risque de décrocher et voir son degré d'intégration varier en fonction des aléas de la vie...

Changement pour [Djamila](#), mais aggravation de la situation pour d'autres.

[Anouch](#) : "Là par exemple, j'ai aidé une personne qui devait refaire sa carte de séjour... Mais là c'était l'horreur ! Il y avait le confinement donc plus moyen d'avoir un rendez-vous à la préfecture et c'était donc très difficile et long à faire en ligne... ça me reste en travers de la gorge."

[Hassan](#) : "si on veut prendre rendez-vous avec Pôle Emploi, il m'envoie dossier, je peux pas tout comprendre et comment lui répondre... donc je vais abandonner parce que je peux pas."

"*Double peine*" ([Deydier, 2018](#) ; [Garczynski, 2019](#) ; [Mazet, 2019](#)) d'ailleurs pour [Hassan](#) qui éprouve des difficultés avec le français, préalable à la compréhension des TIC ([Brotcorne & Valenduc, 2009](#)).

"c'est la grammaire qui me fatigue beaucoup parce que je suis trop trop comprendre les mots, comment on utilise les temps, comment faire les phrases. c'est un peu compliqué pour moi d'abord."

Quoi qu'il en soit, tous veulent "*participer à la reproduction de la vie commune*" ([Granjon, 2009](#)), être des citoyens actifs ([Bouquet & Jaeger, 2015](#)).

[Carole](#) : "On ne peut pas rejeter le système informatique, au contraire c'est comme tout : pour pouvoir s'en défendre, il faut maîtriser le sujet, faut le connaître... Et ce n'est pas que s'en défendre, je suis sûre qu'on peut en profiter et ça nous permet de construire d'autres choses."

[Jasmine](#) : "Pour ceux qui ne sont déjà pas bien formés là-dessus, c'est du stress pour eux. Ils sont obligés de prendre le train en route, et c'est pas des michelines, ce sont des TGV, vous voyez ?"

[Marie-Claire](#) : "c'est quelque chose que normalement au jour d'aujourd'hui tout le monde devrait vraiment avoir accès et pouvoir se connecter parce que tout se passe avec ordinateur."

---

### 3) Conséquences affectives

Selon [Jean Deydier \(2018\)](#), "*l'accompagnement numérique des publics en difficulté suppose d'abord de lever les appréhensions*" et [Guillaume Garczynski](#)

(2019) préconise justement l'échange afin de prévenir blocages, frustrations, et craintes ou, signale [Fabien Granjon \(2009\)](#) une perte de confiance, voire une autodépréciation.

Ses phénomènes d'affects ont effectivement été relevés dans quasiment tous les entretiens, avec parfois des mots très forts, presque violents envers eux-mêmes.

Marie-Claire : "On commence, on voit qu'on comprend pas telle chose alors on abandonne"

Marie-Claire : "je ne comprend pas les choses que je veux faire et tout. Et ça va me fatiguer encore plus, ça va m'énerver"

Hassan : "je suis déçu parce que c'est vraiment compliqué... et quelque chose que je n'arrive pas à faire ça me vraiment... met... mal à l'aise parce que j'en ai besoin et je n'arrive pas à faire."

Anouch : "c'est pour ça que je parle d'incompétences, je ressens ça comme une frustration et un handicap, réellement."

En lien, les notions de la "*peur de mal faire*" ([Deydier \(2018 ; Garczynski, 2019\)](#)), de l'aliénation et, surtout, pour la sécurité, sont aussi beaucoup revenues.

Manon : "je vois mes neveux... il y a aussi peut-être ce côté dangereux d'internet... ce côté addict."

Carole : "On peut se laisser happer et s'isoler... on peut être piraté... je trouve ça vraiment dangereux, c'est pas assez sécurisé... Et la distance et l'isolement avec l'écran..."

Djamila : "j'ai pas la confiance en moi-même de faire les trucs internet... j'ai peur de mal faire."

Jasmine : "disons que j'en ai vu les côtés dangereux et sur ça que je me suis fixé du coup, j'ai du mal à y entrer de manière sereine."

Anouch : "Je suis sur Facebook, mais je ne poste jamais rien sauf un peu avec la famille, je reçois juste des notifications sur ce que suis et j'ai pris la précaution de demander à quelqu'un de m'aider à paramétrer pour que ce soit sécurisé."

Pour l'anecdote, seul Hassan, le plus jeune du groupe, n'a pas émis de craintes à ce sujet. Ayant "*peu de recul critique*" ([Octobre, 2019](#)), il n'avait a priori aucunement conscience des dangers encourus ([Christofides & al., 2009](#)) alors que, faute de moyens, il se connecte à des bornes d'accès wifi gratuites afin de regarder en streaming des matchs de foot, diffusés sur des chaînes

normalement payantes, sur un site arabe hébergé aux îles Tuvalu...

Toujours est-il, pour en revenir à nos répondants dans leur ensemble, nous avons pu vérifier que les diverses perceptions du numérique, à la fois positives et négatives, ainsi que les sentiments mitigés qui en découlent, caractérisent bel et bien toute l'ambivalence des techno-imaginaires (Scardigli, 1992 ; Plantard, 2015).

---

#### 4) Desiderata

Pourtant, malgré cela, la volonté d'indépendance et d'autonomie prédomine !

Jasmine : "Fallait absolument que je comprenne parce que, quelque part, je voulais pas prêter ma vie, je voulais mon autonomie."

Jasmine : "c'était un langage que je ne comprenais pas. parce que c'est très technique, ça me bloque. Et je m'en voulais de ne pas comprendre, mais il me fallait une pédagogie."

Djamila : "je veux savoir faire sans passer par quelqu'un d'autre, d'avoir confiance en moi-même;"

Et, à leurs yeux, la solution trouve souvent sa réponse dans la formation personnalisée, "*émancipatrice et capacitante*" (Mazet, 2019), en adéquation avec leurs besoins (Ollivier, 2006) pour avoir le pouvoir d'agir (Plantard, 2015), obtenir des "*avantages pratiques concrets*" (Granjon, 2011).

Anouch : "une dépendance parce que je dois trouver les ressources, les gens à qui je demande ne sont pas toujours disponibles..."

Anouch : "Je fais fonction de ce qui m'intéresse."

Jasmine (après une première mauvaise expérience de formation) : "Plus vivant, plus d'interactivité. Il faudrait développer des structures plus pratico-pratiques."

Manon : "Je faisais des recherches mais c'est vrai que là, maintenant, faire un texte, les choses que j'ai apprises et qui me servent... euh... j'ai moins d'appréhension."

Carole : "Je suis très fière de moi, parce que, factures et devis, je les fais toute seule..."

On perçoit clairement derrière ces propos une envie de considération, ainsi

---



que les bienfaits du “*sentiment d'efficacité personnelle*” (Compeau & Higgins, 1995) dans l'appropriation motivante du numérique par soi-même, par “*l'empowerment*” (Plantard, 2015).

En effet, privilégier l'accompagnement à l'assistance permet l'encouragement, la confiance en soi et la mise en valeur du potentiel de l'apprenant face au numérique (Faurie & Van De Leemput, 2007 ; Vodoz, 2010 ; Havard-Duclos & Regnault, 2016) dans un cursus itératif (Brotcorne & al., 2009).

Djomila : “Il y a une association qui vient donner des cours, ce sont des jeunes. ils ont du stress avec moi qui avance comme tortue. Ils veulent faire, je dis non, c'est moi qui vais le faire.”

Manon : “C'est très agréable quand on vous explique clairement les choses... euh... tout le potentiel que l'on peut développer.”

Manon : “Parce qu'avant j'avais aucun plaisir, c'était plutôt à contrecœur que j'allais sur l'écran. Alors que maintenant, comme il y a moins d'appréhension, forcément j'ai plus de plaisir.”

Carole : “C'est l'avantage de ce genre d'endroit [EC], c'est qu'on peut y sensibiliser les gens, sans les culpabiliser, les juger... c'est important.”

Et le facteur humain fait la différence, prévaut dans cette acculturation (Gardou, 2013 ; Mazet, 2019).

Carole : “un vrai rapport humain direct... on se sent impliqué automatiquement, c'est un bon tremplin.”

Manon : “On a peut être des droits, on a droit à la formation mais on n'y a pas accès parce qu'on n'a pas les informations, on ne sait plus humainement à qui s'adresser.”

# DISCUSSION ET APPORTS

## I. APPORTS CONCEPTUELS ET MANAGÉRIAUX

### 1) Apports conceptuels

Nous avons donc pu voir que l'étude terrain nous a permis de compléter notre approche concernant notre problématique et d'ajouter des éléments, certes minimes, à la recherche, mais qui ont le mérite, du moins nous l'espérons, d'apporter quelques confirmations à la revue de l'art abordée.

En effet, au travers des thèmes et des sous-thèmes déclinés, nous avons eu l'occasion de corroborer la très grande variété des difficultés rencontrées par les répondants en situation d'illectronisme, mais aussi leurs espoirs, leurs envies, leur volonté de s'impliquer.

Nous pouvons confirmer qu'avec l'évolution constante des TIC et la dématérialisation des services, le fossé digital n'est pas forcément spécifique par rapport à toutes les autres formes de précarités et d'exclusions sociales, mais il s'y superpose.

Qui plus est, à différentes étapes de la vie et de ses aléas, en fonction de sa situation professionnelle ou sociale, toute personne semble pouvoir rencontrer des freins à son insertion numérique.

Dès lors, l'inclusion digitale devrait d'abord être un outil, un levier économique, social et culturel en rendant l'informatique connectée accessible à tous, du point de vue des terminaux mais surtout des capacités en matière de compétences et de ressources cognitives.

La situation réclame donc de construire une démarche nationale fondée sur des dispositifs territoriaux collectifs et solidaires de grande envergure afin de guider vers l'autonomie et l'indépendance.

Il s'agit avant tout de coordonner et proposer des accompagnements soutenus et des formations (initiation ou mise à jour) adaptées aux besoins concrets et pratiques de chacun pour une meilleure appropriation à long terme.

D'expérience, nous observons qu'un point cependant n'est pas ressorti lors de notre examen de corpus de textes ; et les répondants, rarement (ou mal) sensibilisés à ce sujet, n'en ont pas conscience : une acculturation numérique réussie ne peut pas à elle seule contribuer à l'employabilité sans être combinée à la maîtrise, en parallèle, des Techniques de Recherches d'Emploi.

Dit autrement, et de façon plus terre à terre, être capable de rédiger une lettre de motivation avec signature dans le corps du mail avec un CV correctement mis en forme en pièce jointe, c'est très bien. Faut-il encore que la lettre et le CV soient bons sur le fond ! Et cela n'est pas inné non plus, cela s'apprend aussi...

---

## 2) Apports managériaux

La Responsabilité Numérique des Entreprises (RNE) est en passe de devenir un *"enjeu incontournable dans les stratégies RSE"* <sup>36</sup> et touche notamment à l'inclusion de toutes et tous.

De fait, les entreprises ayant une certaine responsabilité concernant le maintien de l'employabilité de leurs employés et donc de leurs compétences, l'inclusion digitale est une opportunité et une chance pour elles : un salarié sensibilisé et formé est plus stimulé, résilient, impliqué, autonome...

Le numérique évoluant constamment, il contribue à l'émergence et au développement de nouveaux biens et services sur des marchés compétitifs (et potentiellement *ubérisables*), de nouvelles façons de consommer, et impacte les processus de production et les organisations du travail, peu importe la taille de l'établissement ou son secteur d'activité.

Il est donc capital pour l'entrepreneuriat, et ses forces vives, de suivre le rythme et de s'adapter puisque, d'une part, personne n'est à l'abri du décrochage, et d'autre part, des métiers non concernés aujourd'hui peuvent basculer dans le numérique demain, voire disparaître (anticiper la mutation ou la reconversion).

Qui plus est, il peut être profitable et judicieux de prévenir des comportements

---

<sup>36</sup> France Stratégie (21 mai 2021) [Responsabilité numérique des entreprises : enjeux des données, environnementaux et sociaux](#)

utilisateurs de résistance et/ou de non-conformité (Beaudry & al, 2020) qui nuiraient au bon fonctionnement de l'entreprise (gestion des risques) et d'assurer par conséquent une exploitation plus efficiente des TIC.

D'où l'importance de diagnostiquer en amont le niveau des employés. Pas uniquement afin de détecter les possibles lacunes, mais aussi pour repérer les collaborateurs ayant une appétence particulière (et parfois insoupçonnée) pour l'informatique connectée. Cela ouvre de nouvelles perspectives en matière de mobilité interne pour des personnes qui ont peut-être aussi l'envie de transmettre leurs savoirs digitaux à d'autres collègues (en complément d'un programme de formation plus global bien sûr).

En aval, une conduite du changement vers une acculturation numérique est indispensable (d'autant plus dans un projet de transformation digitale) afin de convaincre, fédérer, créer l'adhésion des collaborateurs non-qualifiés jusqu'aux dirigeants<sup>9</sup> qui doivent montrer l'exemple dans le cadre d'un management stratégique cohérent.

Cela peut se faire en s'appuyant notamment sur le modèle théorique TAM (*Technology Acceptance Model*) de Fred Davis (1989) qui *"postule que les croyances d'un individu quant à l'utilité et la facilité d'utilisation d'une nouvelle technologie influencent la décision d'utiliser ou non cette nouvelle technologie"* (Faurie & Van De Leemput, 2007).

Mais attention toutefois : le manque de connaissances des outils TIC par les utilisateurs est un facteur clé qui amène Mike Cushman & Ela Klecun (2006) ou Van Dijk (2005) à considérer ce modèle comme limité pour analyser les usages et non-usages, en raison de son présupposé sur la familiarité suffisante de tous sur les TIC et de *"sa tendance à réduire les systèmes techniques à leur fonction purement instrumentale"* (Faurie & Van De Leemput, 2007).

Les ressources humaines jouent alors un rôle crucial tout au long de ce raisonnement, qu'il s'agisse de l'accompagnement et la formation des collaborateurs ou, bien avant, en phase de recrutement.

Une autre recommandation, tout autant valable en interne qu'en externe, est de penser (ou réviser) les interfaces numériques et fonctionnalités (internet,

intranet, applications, logiciels, réseau social d'entreprise...) de manière inclusive, sans forcément en modifier profondément la teneur, afin de garantir et simplifier à chacun un accès équitable aux produits et services via le numérique.

En effet, réfléchir dès l'élaboration d'un site web ou d'une application mobile à une ergonomie adéquate (UX et UI) contribuera positivement à l'e-réputation et préviendra bien des complications (et des amendes<sup>29</sup>) par la suite en évitant de nombreuses refontes longues, fastidieuses et coûteuses afin de rendre des plateformes accessibles et utilisables au plus grand nombre - en prenant en considération d'éventuelles difficultés (déficience temporaire ou permanente, appareillage trop ancien, zone blanche...) - et conformes vis-à-vis de normes.

Il n'est donc pas superflu de se souvenir que le mieux est parfois l'ennemi du bien : au-delà d'un nombre critique de fonctionnalités un produit ne devient pas plus performant mais plus compliqué (tout comme peut l'être parfois l'arborescence labyrinthique de certains sites internet), plus frustrant, et perd alors de la valeur, voire de la crédibilité, aux yeux de l'utilisateur déprécié.

Ce phénomène a d'ailleurs été mis en lumière par la programmeuse américaine Kathy Sierra via la "Featuritis curve"<sup>37</sup> (courbe caractéristique) :

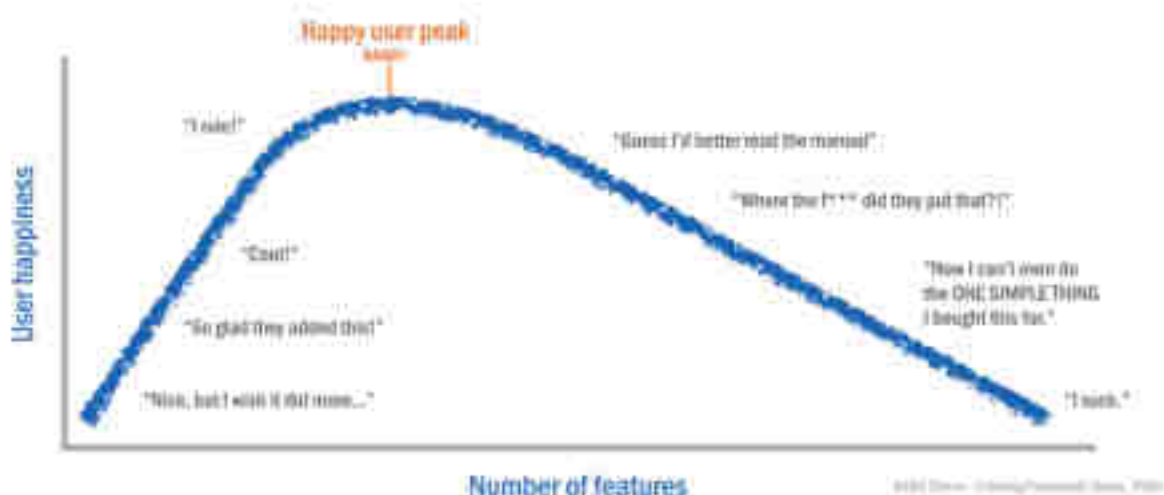


Figure 7 - Featuritis curve

Enfin et surtout, avec près de 40% de la population éloignée du numérique<sup>11</sup>,

<sup>37</sup> Kathy Sierra (12 juin 2005) [Featuritis vs. the Happy User Peak](#)

c'est autant de personnes qui renoncent à utiliser les outils d'interaction digitale dont les entreprises se dotent.

Concrètement, cela implique que ces individus ne lisent pas les courriers électroniques de promotion (*emailing*) et d'informations (*newsletter*), ni ne répondent aux enquêtes de satisfaction. Ils ne suivent pas non plus les marques sur les réseaux sociaux ou ne voient pas les publicités en ligne (*paid, owned & earned medias*). Pis encore, ils n'achètent donc pas (ou ne vont pas jusqu'au bout du processus d'achat) sur un site e-commerce...

Aussi, à quoi bon l'optimisation pour les moteurs de recherche (*SEO*) ou l'analyse des indicateurs de performance (*KPI*) ? La véracité et la valeur de toutes *datas* collectées ne sont-elles pas faussées ? Cela ne donne-t-il pas raison au journaliste [Nicholas Carr \(2003\)](#) et son article au titre provocateur "*IT Doesn't Matter*" (les technologies de l'information n'ont pas d'importance) ?

Évidemment, ce questionnement se veut, lui aussi, provocateur.

Dès lors, nous voyons bien l'enjeu économique non négligeable de l'investissement, rentable à moyen terme<sup>17</sup>, dans une stratégie d'inclusion numérique alliée en bonne intelligence avec le marketing (sans vouloir être cynique) : repositionner le prospect (qui est peut-être aussi un salarié), le client, l'utilisateur (dont le *persona off-line*) au centre de la chaîne de valeur.

En accompagnant ainsi le changement lié au digital, l'entrepreneuriat s'ouvrira à de nouveaux marchés, touchera de nouveaux publics et valorisera ses actions d'intérêt général.

C'est d'ailleurs ce que fait Google avec l'implantation en France, et en ligne, de ses ateliers numériques. Même si, bien sûr, cela laisse songeur et soulève probablement quelques questions d'ordre éthique lorsqu'un tel géant de l'économie digitale forme gratuitement, notamment des chômeurs sur prescription du Pôle Emploi, aux usages de ses propres outils...

## II. LIMITES ET VOIES DE RECHERCHE FUTURES

*“Il est toujours difficile pour le chercheur d'enquêter « de l'autre côté », avec son point de vue « d'ici ». [...] c'est toujours risqué d'appliquer ses propres représentations à des mondes dont la consistance et l'évolution échappent de fait largement à nos perceptions.” (Vodoz, 2010)*

---

Certaines limites peuvent être soulignées dans notre étude terrain.

Nous pouvons y noter une faiblesse de représentativité car la population interrogée répondait à une enquête suite à une démarche engagée de formation avec Emmaüs Connect. Nous pouvons donc considérer que nous avons travaillé sur un échantillon d'opportunités.

Il serait profitable d'étendre notre étude afin de recueillir d'autres points de vue. Nous n'avons, par exemple, pas rencontré de profils réfractaires au numérique ou abandonnistes volontaires ; leurs vécus et leurs opinions auraient probablement apporté un angle différent et instructif selon les thèmes et sous-thèmes identifiés.

Aussi, il existe un large spectre de situations de travail et de recherches d'emploi (et de formation) qui impliquent des formes très variées de rapport aux TIC puisqu'ils font partie du quotidien dans certains métiers, mais sont rares dans d'autres (fonction du statut socio-professionnel et de la nature de l'activité de l'individu et de l'entreprise). Aussi, le retour d'expérience de fonctionnaires et salariés en situation d'illettrisme numérique eût été tout autant judicieux.

---

D'autre part, nous pensons que ce mémoire ouvre deux perspectives intéressantes de recherche.

D'un côté, une éventuelle aggravation de la situation : avec l'essor de nouvelles solutions intelligentes (robotisation, IA, IoT...), la seule maîtrise des compétences numériques de base et des outils bureautiques ne suffira très

---

certainement plus à l'avenir dans un contexte professionnel ou domestique.

Dès lors, ne risquons-nous pas une seconde vague d'illectronisme et qu'elle en serait les conséquences ?

De l'autre, une fois l'obstacle de l'illectronisme numérique franchi (à l'exception évidente des abandonnistes volontaires et des réfractaires), qu'en est-il du droit à la déconnexion qui est revenu sur le devant de la scène avec la généralisation du télétravail et du coworking dans le cadre de la crise sanitaire de la Covid-19 (la frontière entre la vie professionnelle et la vie privée s'estompe de plus en plus) et où l'usage de nos données personnelles fait débat ?

En l'absence de normes claires, où et comment alors placer le curseur et ainsi trouver un juste milieu entre l'hyper-connexion et le respect de la liberté individuelle ?



# CONCLUSIONS

À l'issue de ce mémoire, nous constatons qu'au cours des dernières décennies, la démocratisation et l'utilisation généralisée des Technologies de l'Information et de la Communication ont bel et bien provoqué une transition de la révolution industrielle à la révolution numérique.

Au travers de notre revue de littérature, nous avons pu nous rendre compte que la diffusion de ces TIC, devenues une caractéristique importante des lois du marché, ainsi que les avantages socio-économiques idéalisés qui devaient les accompagner, ont été assez inégaux jusqu'à présent, au point de provoquer un fossé numérique pouvant se juxtaposer à d'autres situations d'exclusions sociales parmi des populations hétérogènes.

Par l'intermédiaire de notre étude terrain, nous pouvons attester que la diffusion rapide des technologies et la dématérialisation des échanges, particulièrement pour les services publics, sont effectivement sources alarmantes d'inquiétude et de relégation aux yeux des personnes que nous avons pu interroger.

Ainsi, l'accès matériel (équipements et infrastructures) est quasi-inutile sans les compétences et connaissances pour que chacun puisse exploiter, en fonction de ses propres besoins et capacités, l'informatique connectée de manière productive et constructive.

En termes d'employabilité, capacité à être affecté à un travail et problématique centrale de notre mémoire, nous remarquons que l'utilisation du digital n'est certes pas toujours nécessaire selon le poste et ses responsabilités (bien qu'actualiser régulièrement ses acquis numériques devient de plus en plus requis sous peine de voir ses compétences devenir obsolètes pour certains), néanmoins elle est *a contrario* un prérequis indispensable dans les démarches pour chercher et trouver un emploi ou se reconverter professionnellement.

S'informer sur les métiers porteurs et les formations adéquates, identifier les secteurs et les entreprises qui recrutent, construire sa présentation et son sens de la communication (notamment sur les réseaux sociaux), rédiger un CV

et une lettre de motivation, répondre à une annonce ou effectuer une candidature spontanée, passer un entretien d'embauche en visioconférence...

Force est de le constater : aujourd'hui, les Techniques de Recherches d'Emploi (TRE), elles aussi, ne passent pratiquement plus que par des interfaces et outils numériques.

Aussi, une meilleure appropriation dans un contexte personnel des compétences digitales, par l'intermédiaire d'un accompagnement personnalisé et de formations en adéquation constante avec l'évolution des technologies, peut transcender l'inclusion sociale, toute proportion gardée bien sûr, et faciliter de sorte une utilisation professionnelle.

Dès lors, la lutte contre l'illectronisme, contribuant par essence à l'insertion sociale, donne accès à des compétences numériques instrumentales, structurelles et stratégiques, ainsi qu'à des ressources cognitives, permettant une potentielle meilleure employabilité pour ses bénéficiaires.

Les circonstances appellent donc à un changement de paradigme centré prioritairement sur les capacités numériques, soit les usages et pratiques, et une mobilisation conjointe et solidaire des pouvoirs publics, des acteurs de l'inclusion, mais aussi des institutions privées qui ont tout à gagner à s'investissant sur ce sujet auprès de leurs salariés et de leurs clients.

Ceci donc dans l'intérêt de toutes et tous car personne n'est à l'abri de l'illectronisme...

---

*"La technologie ne crée pas de lien social, mais la technologie peut donner des conditions qui font qu'en se la réappropriant, on crée du lien social." (De Rosnay, 2007)*

# BIBLIOGRAPHIE

Attour, Amel, et Christian Longhi. « Fracture numérique, le chaînon manquant ». *Les cahiers du numérique*, vol. 5, n° 1 (20 octobre 2009) : 119-146.

Beauchamps, Margot. « L'accessibilité numérique ». *Les cahiers du numérique*, vol. 5, n° 1 (20 octobre 2009) : 101-118.

Beaudry, Anne, et Isaac Vaghefi, Liette Lapointe, Fatou Bagayogo. « Impacts of IT User Behavior: Observations through a New Lens ». *Communications of the Association for Information Systems* (2020) : 331-364.

Beauvallet, Godefroy, et Marie-Christine Le Garff, Anne-Laure Negri, Francesco Cara. « L'usage d'Internet par les demandeurs d'emploi ». *La Revue de l'Ires*, vol. 52, n° 3 (2006) : 41-69.

Ben-Youssef, Adel. « Les quatre dimensions de la fracture numérique ». *Réseaux*, N° 127-128, n° 5 (2004) : 181-209.

Bernoff, Josh, et Charlene Li. « Groundswell. Winning in a World Transformed by Social Technologies ». Harvard Business Press (2008).

Blandin, Bernard. « Apprendre avec les technologies numériques : quels effets identifiés chez les adultes ? ». *Savoirs*, n°30 (2012) : 09-58.

Bouquet, Brigitte, et Marcel Jaeger. « L'e-inclusion, un levier ? ». *Vie sociale*, N° 11, n° 3 (21 septembre 2015) : 185-192.

Boutet, Annabelle. « Du fossé numérique à l'e-inclusion : comprendre les inégalités dans la société de la connaissance ». *Les Cahiers du Développement Social Urbain*, N° 55, n° 1 (2012) : 05-07.

Boutet, Annabelle, et Jocelyn Trémenbert. « Mieux comprendre les situations de non-usages des TIC. Le cas d'internet et de l'informatique. Réflexions méthodologiques sur les indicateurs de l'exclusion dite numérique ». *Les cahiers du numérique*, vol. 5, n° 1 (20 octobre 2009) : 69-100.

Brotcorne, Périne, et Luc Mertens, Gérard Valenduc. « Les jeunes off-line et la fracture numérique ». *Les risques d'inégalités dans la génération des natifs*

numériques (septembre 2009).

Brotcorne, Périne, et Gérard Valenduc. « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet ». *Les cahiers du numérique*, vol. 5, n° 1 (20 octobre 2009) : 45-68.

Carr, Nicholas. « IT doesn't matter », *Harvard Business Review* (2003).

Casilli, Antonio. « Technologies capacitantes et disability divide : enjeux des usages numériques dans les situations de handicap ». *Vers la fin du handicap ? Pratiques sportives, nouveaux enjeux, nouveaux territoires*. Presses Universitaires de Nancy (2010) : 501-515.

Castel, Robert. « Cadrer l'exclusion ». *L'exclusion, définir pour en finir*. Éditions Dunod, Paris (2000).

Castello, Edna. « Littératie numérique et Web social en contexte associatif. Le long parcours d'un public migrant vers l'autonomie. », *Distances et médiations des savoirs*, 32 (2020).

Cercle de la Réforme de l'État. « Pour une stratégie numérique publique ». *Gestion & Finances Publiques*, vol. 3, n° 3, (6 mars 2020) : 54-63.

Charmarkeh, Houssein. « Les personnes âgées et la fracture numérique de second degré : l'apport de la perspective critique en communication ». *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, n° 6 (1 janvier 2015).

Christofides, Emily, et Amy Muise, Serge Desmarais. « Information disclosure and control on Facebook : are they two sides of the same coin or two different processes ? ». *CyberPsychology and Behavior*, vol. 12, n° 3 (2009) : 341-345.

Compeau, Deborah, et Christopher Higgins. « Computer self-efficacy: development of a measure and initial test ». *MIS Quarterly*, 19 (1995) : 189-211.

Connolly, Nuala, et Claire McGuinness. « Vers une littératie numérique pour une participation et une mobilisation actives des jeunes dans un monde numérique ». *Points de vue sur la jeunesse*, vol. 4, chp. 7. Conseil de l'Europe (2018) : 81-99.

Cushman, Mike, et Ela Klecun. « How (can) nonusers engage with technology :

Bringing in the Digitally Excluded ». *Social Inclusion : Societal and Organizational Implications for Information Systems*. International Federation for Information Processing (septembre 2006) : 347-364.

Davenport, Thomas, et Laurence Prusak. « Working knowledge : How Organizations Manage What They Know ». Harvard Business Press (janvier 1998).

Davis, Fred. « Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology ». *MIS Quarterly*, 13 (1989) : 319-340.

De Rosnay, Joël. « 2020 : les scénarios du futur ». Éditions Fayard (2007).

Deydier, Jean. « Les exclus de la datacratie ». *Pouvoirs*, N° 164, n° 1 (11 janvier 2018) : 137-148.

Diminescu, Dana. « Le migrant connecté. Pour un manifeste épistémologique ». *Migrations Société*, vol. 17, n°102 (2005) : 275-292.

Dou-Goarin, Carine. « La socialisation tertiaire des seniors ». *Empan*, N° 94, n° 2 (20 juin 2014) : 137-143.

Elie, Michel. « Le fossé numérique. L'Internet, facteur de nouvelles inégalités ». *La Documentation française*, n° 861 (2001).

Falco, Enzo, et Reinout Kleinhans. « Beyond Technology : Identifying Local Government Challenges for Using Digital Platforms for Citizen Engagement ». *International Journal of Information Management* 40 (2018) : 17-20.

Faurie, Isabelle, et Cécile Van De Leemput. « Influence du sentiment d'efficacité informatique sur les usages d'internet des étudiants ». *Orientation Scolaire et Professionnelle*, vol. 36/4 (décembre 2007)

Garczynski, Guillaume. « Fracture numérique, fracture sociale ». *Revue Projet*, N° 371, n° 4 (27 août 2019) : 33-36.

Gardou, Charles. « La société inclusive, parlons-en ! Il n'y a pas de vie minuscule ». Éditions Erès, Toulouse (2013).

Garrido, Maria, et Joe Sullivan, Andrew Gordon. « Understanding the Links Between ICT Skills Training and Employability : An Analytical Framework ».

Information Technologies & International Development (décembre 2010) : 17-32.

Gilster, Paul. « Digital Literacy ». John Wiley, New York (1997).

Granjon, Fabien. « Inégalités numériques et reconnaissance sociale ». Les cahiers du numérique, vol. 5, n° 1 (20 octobre 2009) : 19-44.

Granjon, Fabien. « Fracture numérique ». Communications, N° 88, n° 1 (2011) : 67-74.

Hargittai, Eszter. « Second-order digital divide : differences in people's online skills ». First Monday, vol. 7, n° 4. University of Illinois at Chicago (2002).

Havard-Duclos, Bénédicte, et Élodie Regnault. « Accompagnement, assistance, association, mouvement politique : derrière les mots, la réalité des pratiques et de leurs effets ». *De l'accompagnement à l'émancipation. Des pratiques questionnées à partir de l'expérience du Secours Catholique*. L'Harmattan (2016) : 185-202.

Illomäki, Liisa, et Anna Kantosalo, Minna Lakkala. « What Is Digital Competence ? » (2011).

Kesteman, Nadia. « Entre illettrisme et illectronisme. Les nouveaux publics à faible autonomie administrative ». *Revue des politiques sociales et familiales*, n°135 (2020) : 65-73.

Lordache, Catalina, et Ilse Mariën, Dorien Baelden. « Developing Digital Skills and Competences : A Quick-Scan Analysis of 13 Digital Literacy Models ». *Italian Journal of Sociology of Education* 9, n° 2 (2017) : 06-30.

Isaac, Henri, et Michel Kalika. « TIC et enseignement de la gestion ». *Revue française de gestion*, N° 178-179, n° 9 (2007) : 117-123.

Jouët, Josiane. « Usages et pratiques des nouveaux outils de communication ». Lucien Sfez, *Notices Dictionnaire Critique de la Communication*. Presses Universitaires de France (1993).

Guilloux, Véronique, et Michel Kalika, Florence Laval. « Perception des TIC dans l'entreprise : les seniors et la fracture numérique ». S. Bellini et J.-Y. Duyck, *Gestion des âges et des temps*. Collection AGRH Vuibert (2009) : 27-41.

Kalika, Michel, et Philippe Mouricou, Lionel Garreau. « Le Mémoire de Master ». 5ème édition, Dunod (2018).

Kiyindou, Alain. « Introduction - Réduire la fracture numérique, une question de justice sociale ? ». Les cahiers du numérique, vol. 5, n° 1 (20 octobre 2009) : 11-17.

Kling, Rob. « Technological and Social Access on Computing, Information and Communication Technologies » White Paper for Presidential Advisory Committee on High-Performance Computing and Communications, Information Technology, and the Next Generation Internet (1998).

Koltay, Tibor. « The Media and the Literacies : Media Literacy, Information Literacy, Digital Literacy ». Media, Culture & Society 33, n° 2 (mars 2011) : 211-221.

Le Guel, Fabrice. « Comment pourrait-on mesurer la double fracture numérique ? ». Réseaux, N° 127-128, n° 5 (2004) : 55-82.

Le Mentec, Mickaël, et Pascal Plantard. « INEDUC : pratiques numériques des adolescents et territoires ». Réseaux, communication et territoires / Networks and Communications Studies, Netcom Association (2015) : 217-238.

Long-Scott, Austin. « Access denied ? ». Outlook, vol. 8, n° 1 (1995).

Mazet, Pierre. « Vers l'État plateforme ». La Vie des idées (2 avril 2019).

McDougall, Julian, et Mark Readman, Philip Wilkinson. « The Uses of (Digital) Literacy ». Learning, Media and Technology 43, n° 3 (3 juillet 2018) : 263-279.

Methamem, Raouchen. « Note critique sur les indicateurs de la fracture numérique ». Réseaux, N° 127-128, n° 5 (2004) : 211-229.

Michel, Christine, et Marc-Éric Bobillier-Chaumon, Franck Tarpin-Bernard. « Fracture numérique chez les seniors du 4ème âge ». Les cahiers du numérique, vol. 5, n° 1 (20 octobre 2009) : 147-168.

Millerand, Florence. « Usages des NTIC : les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (1ère partie) ». [COMMposite](#), revue en ligne (1998).

Ng, Wan. « Can We Teach Digital Natives Digital Literacy ? ». Computers & Education 59, n° 3 (novembre 2012) : 1065-1078.

Octobre, Sylvie. « Natifs et naïfs du numérique : numérique et inégalités sociales ». Numérique et vie en société. Annales des Mines - Enjeux numériques, n° 6 (juin 2019) : 48-52.

Ollivier, Bruno. « Fracture numérique : ne soyons pas dupes des mots ». Hermès, La Revue, N° 45, n° 2 (2006) : 33-40.

Pasquier, Dominique. « Cultures lycéennes : la tyrannie de la majorité ». Mutations. Éditions Autrement, Paris (2005).

Pasquier, Dominique. « Cultures juvéniles à l'ère numérique ». Réseaux, N° 222, n° 4 (31 juillet 2020) : 09-20.

Pimienta, Daniel, et Daniel Prado, Alvaro Blanco. « Douze années de mesure de la diversité linguistique sur l'Internet : bilan et perspectives ». UNESCO (2009).

Pinède, Nathalie. « Penser le numérique au prisme des situations de handicap : enjeux et paradoxes de l'accessibilité ». tic&société, vol. 12, n° 2 (2018).

Prensky, Marc. « Digital Natives, Digital Immigrants ». On the horizon, NCB University Press, vol. 9, n° 5 (septembre/octobre 2001) : 03-06.

Plantard, Pascal. « Contre la fracture numérique, pas de coup de tablette magique ! ». Revue Projet, N° 345, n° 2 (20 avril 2015) : 23-30.

Plantard, Pascal. « Temps numériques et contretemps pédagogiques en Collège Connecté ». Distances et médiations des savoirs, 16 (décembre 2016).

Rigoni, Isabelle. « Technologies de l'information et de la communication, migrations et nouvelles pratiques de communication ». Migrations Société, vol. 132, n°6 (2010) : 31-46.

Scardigli, Victor. « Les sens de la technique ». Presses Universitaires de France (1992).

Spante, Maria, et Sylvana Sofkova Hashemi, Mona Lundin, Anne Algiers. « Digital competence and digital literacy in higher education research : Systematic review of concept use ». Cogent Education 5, n° 1 (1 janvier 2018) : 1519143.



Springer, Claude. « Migrants connectés, intégration sociale et apprentissage/certification en langues : prendre en compte la nouvelle donne numérique ». *L'intégration linguistique des migrants adultes*. Berlin, Boston : De Gruyter (2017).

Van Dijk, Jan. « The Deepening Divide Inequality in the Information Society ». Sage Publications, Thousand, Oaks CA, London/New Delhi (2005).

Vendramin, Patricia, et Gérard Valenduc. « Internet et inégalités. Une radiographie de la fracture numérique ». Éditions Labor, Bruxelles (2003).

Vigouroux-Zugasti, Eloria. « Quel regard sur les «vieux». Approche communicationnelle du lien social chez les Boomers in bloom ». *Communication et organisation. Revue scientifique francophone en Communication organisationnelle*, n° 45 (1 juin 2014) : 261-270.

Vodoz, Luc. « Fracture numérique, fracture sociale : aux frontières de l'intégration et de l'exclusion ». *SociologieS* (27 décembre 2010).

Warschauer, Mark. « Technology and social inclusion. Rethinking the digital divide ». MIT Press, Massachusetts (2003).

Wyatt, Sally, et Graham Thomas, Tiziana Terranova. « They Came, They Surfed, They Went Back to the Beach : Conceptualizing Use and Non-Use of the Internet ». S. Woolgar, *Virtual Society ? Technology, Cyberbole, Reality*. Oxford University Press (2002) : 23-40.

# NOTES DE BAS DE PAGE

1. étude BVA (septembre 2020) [Les français et l'inclusion numérique](#)
2. CREDOC (juin 2019) [Baromètre du Numérique](#)
3. étude INSEE (octobre 2019) [INSEE Première n°1780](#)
4. Les Bons Clics (mai 2021) [Vaccination : la fracture numérique aggrave les inégalités](#)
5. European Commission (2016) [Digital Skills Indicator](#)
6. étude CSA (mars 2018) sur [L'illectronisme en France](#) réalisée pour le Syndicat de la Presse
7. France Culture (mai 2020) [La fracture numérique n'épargne pas les jeunes](#)
8. Blog du Modérateur (octobre 2020) [Exclusion numérique : « les publics touchés sont bien plus diversifiés que ce que l'on peut imaginer »](#)
9. Mathieu Flaig (mai 2020) [Quand l'illectronisme touche les dirigeants d'entreprise](#)
10. ZDNet (septembre 2020) [Les faiblesses révélées par la crise sanitaire](#)
11. Société Numérique - 13 millions de français en difficulté avec le numérique
12. note de synthèse du Sénat n° 711 (17 septembre 2020) [L'illectronisme ne disparaîtra pas d'un coup de tablette magique !](#)
13. Défenseur des Droits (janvier 2019) [Alerte sur les inégalités d'accès aux services publics](#)
14. Action Publique 2022 (octobre 2017) [Pour une transformation du service public](#)
15. Pix (mars 2021) [enquête : compétences numériques des agents territoriaux](#)
16. Cour des Comptes (septembre 2019) [Le service public numérique pour l'éducation](#)
17. France Stratégie (juillet 2018) [Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique](#)
18. Société Numérique - [Pass Numériques : les territoires engagés](#)
19. Banque des Territoires (février 2021) [Sept territoires s'engagent sur le déploiement des conseillers inclusion numérique](#)
20. Pix (mars 2021) [Pix généralisé à l'ensemble des acteurs de la médiation numérique](#)
21. étude WeTechCare (septembre 2020) [Monde social et numérique pendant la crise : de la défiance à l'adoption](#)
22. Pôle Emploi (2015) [Quels sont les canaux de recrutement utilisés par les recruteurs ?](#)
23. *"We challenged the nation to make sure that our children will never be separated by a digital divide."*  
trad.: "Le défi pour notre nation est de s'assurer que ses enfants ne seront

jamais séparés par une fracture numérique.” (prononcé par Bill Clinton à Knoxville, Tennessee, le 10 octobre 1996)

24. eEurope Advisory Group (septembre 2005) [E-Inclusion : New Challenges and policy recommendations](#)
25. CNNum (octobre 2013) [Citoyen d'une société numérique - Accès, littératie, Médiation, Pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion](#)
26. Loi 2005-102 (11 février 2005) [L'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées](#)
27. Organisation Mondiale de la Santé (2020) [Handicap et Santé](#)
28. Agence Nouvelle des Solidarités Actives (2020) [Cartographie des usages du numérique pour les personnes en situation de handicap](#)
29. W3C (juillet 2019) [Introduction à l'accessibilité du web](#)
30. Loi 2016-1321 (07 octobre 2016) [Pour une République numérique](#)
31. Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme - [les définitions](#)
32. w3techs (08 juin 2021) [Usage statistics of content languages for websites](#)
33. Internet World Stats (31 mars 2021) [Internet world users by language](#)
34. Agence Nationale de la Cohésion des Territoires - [dispositif Aidants Connects](#)
35. Sénat (19 mai 2020) [La lutte contre l'illectronisme doit devenir une grande cause nationale](#)
36. France Stratégie (21 mai 2021) [Responsabilité numérique des entreprises : enjeux des données, environnementaux et sociaux](#)
37. Kathy Sierra (12 juin 2005) [Featuritis vs. the Happy User Peak](#)

## ANNEXES

- a. Compétences numériques recensées dans les modèles de littératie numérique  
([Iordache & al., 2017](#))

Catégorie de compétences numériques	Indicateurs de compétences numériques	Nombre de modèles
Opérationnelles, techniques et formelles	Connaître et utiliser le matériel informatique	13
	Connaître et utiliser Internet	11
	Savoir où trouver de l'assistance et du support	11
	Naviguer d'une plateforme à l'autre	4
	Connaître et utiliser les outils numériques et les logiciels	3
	Manipuler les environnements numériques	10
	Assurer la sécurité du matériel	4
	Assurer la confidentialité et la protection des données personnelles	10
Informationnelles et cognitives	Rechercher l'information	12
	Identifier et sélectionner une information	12
	Localiser une information	11
	Accéder aux informations, savoir les retrouver et les stocker	9
	Organiser les informations	6
	Synthétiser les informations	5
	Diffuser et partager des informations	11
	Participer comme maillon d'une chaîne de la cognition distribuée	6
	Être capable d'effectuer plusieurs tâches à la fois	1
	Résoudre des problèmes de nature numérique	8
	Aider d'autres personnes à développer les compétences numériques	2
	Analyser et évaluer les informations	13

	Naviguer à travers plusieurs médias	4
En communication numérique	Encoder et décoder les messages	11
	Construire des messages	13
	Comprendre les messages	13
	Échanger des messages et partager des contenus	13
	Interagir et collaborer en ligne	12
	Participer aux échanges des réseaux et communautés en ligne	10
	Être efficient dans la communication	6
	Savoir gérer son identité numérique	5
	Faire preuve de sens éthique sur Internet (Netiquette)	12
En création de contenus	Créer et éditer de nouveaux contenus/Construire de nouvelles connaissances	12
	Intégrer et réorganiser les contenus existants	8
	Produire des expressions créatives	11
	Être conscient du but visé par la création des contenus	4
	Être conscient de la cible visée par la création des contenus	4
	Connaître les techniques de composition	7
	Connaître et gérer les droits de propriété intellectuelle	8
Stratégiques	Utiliser l'information à des fins personnelles ou professionnelles	9
	Identifier les écarts dans les compétences numériques	3

b. Guide d'entretien semi-directif

INTRODUCTION	
Remerciements	
Présentation rapide de l'enquêteur	Passif en tant que bénévole EC / Formation suivie / Ecole représentée
Durée de l'entretien	45 min / 1h (selon ce qui a été convenu)
Règles de l'entretien	Entretien enregistré Possibilité d'anonymisation de celui-ci si désiré L'intérêt de cet entretien est de comprendre le point de vue de l'interviewer, qu'il puisse s'exprimer le plus librement possible
PRÉSENTATION	
Thématique	Cet entretien a pour objectif de connaître votre point de vue concernant vos acquis, connaissances et aisances en numérique (passés et présents) notamment vis à vis du marché de l'emploi
Interviewer	Nom / Prénom Situation personnelle Statut professionnel Âge
ILLECTRONISME	
Vision / Perception	Que représente pour vous le numérique ? Quelle est son importance ? Qu'apporte-il ? (positif ou négatif)
En pratique et à titre individuel Avant Emmaüs Connect	Comment est-il entré dans votre vie?  Quelle était votre relation au numérique dans un cadre personnel ? Quelle fréquence ? Étiez-vous aidé et par qui ?  Quelle était votre relation au numérique dans un cadre professionnel ? En aviez-vous besoin pour travailler ? Quelle fréquence ? Avez-vous été accompagné par votre entreprise ?  Comment faisiez-vous pour vous "débrouiller" jusqu'alors ?

	Comment cela s'est passé la dernière fois que vous avez utilisé le numérique ? (dans quel contexte ?)
Avec Emmaüs Connect	<p>Quels sont vos équipements numériques personnels ? (ordinateur, portable, smartphone, IoT...)</p> <p>Quand vous-êtes vous équipé ? Dans quelles circonstances ?</p> <p>Qu'est-ce qui vous a amené à pousser la porte d'EC ? Y a-t-il un lien avec la crise Covid-19 ?</p> <p>Quelles étaient vos craintes ?</p> <p>Pour utiliser le numérique, qu'est ce qu'il est important de savoir selon vous ?</p> <p>Votre utilisation a-t-elle déjà évoluée ?</p>
Et demain	<p>Au terme de cet apprentissage, pensez-vous être assez autonome ?</p> <p>Vis-à-vis du marché de l'emploi ?</p> <p>Où pensez-vous suivre d'autres formations ? Si oui, lesquels ? Avec création d'un Compte Personnel de Formation ?</p> <p>Au-delà d'un apprentissage "technique", avez-vous appris autre chose dans les usages du numérique ?</p> <p>Êtes-vous plus à l'aise dans une recherche d'emploi ?</p> <p>Rédaction d'un CV ? D'une lettre de motivation ? D'un mail avec PJ ?</p> <p>Votre CV est-il sur le site du Pôle Emploi (à jour) ?</p> <p>Utilisation des sites d'emploi ? Candidature en ligne ?</p> <p>Mise en pratique immédiate en poste ?</p>
<b>CONCLUSIONS</b>	
Ajout	Souhaitez-vous ajouter quelque chose que nous n'aurions pas évoqué ?
Remerciements	

c. Tableau récapitulatif des répondants

NOM	PRÉNOM	ANONYME	SITUATION PROFESSIONNELLE	SITUATION PERSONNELLE	PARCOURS EC	DURÉE
NGO POM	Marie- Claire	non	auxiliaire de vie à domicile, préparation du diplôme AES	54 ans, en couple, 2 enfants (17 ans)	achat ordi / 3 PermCo	44 : 35
/	Hassan	oui	CAP peinture	23 ans, célibataire, sans enfant	19 PermCo	45 : 49
/	Jasmine	oui	inscrite PE (aide-soignante EHPAD)	48 ans, en couple, sans enfant	atelier / 4 PermCo	52 : 54
/	Marie	oui	inscrite PE (artisan coiffeuse)	52 ans, célibataire, sans enfant	atelier / 2 PermCo	56 : 37
/	Anouch	oui	assistante ingénieure technique, fonctionnaire (cat. A)	55 ans, célibataire, 2 enfants majeurs	achat ordi / 10 Permco	56 : 09
AMEUR	Djamila	non	inscrite PE (projet VAE ATSEM)	44 ans, marié, 3 enfants (jumelles de 15 ans et 17 ans)	atelier / 3 PermCo	59 : 03
/	Carole	oui	inscrite PE (entrepreneuse garde d'enfants)	53 ans, séparée, 2 enfants majeurs	7 PermCo	44 : 09



d. Entretien avec Marie-Claire

[...]

Nicolas : Alors première question, même si ce n'est pas très galant de ma part, quel est votre âge ?

Marie-Claire : Euh... 54 ans, je vais bientôt avoir 55.

N : Votre situation familiale sans indiscretion ?

MC : Euh... Je ne suis pas mariée, mais je suis en couple.

N : Avec des jeunes à la maison ?

MC : Oui, deux de 17 ans. Ils vont avoir 18 ans.

N : Et donc votre situation professionnelle ?

MC : Actuellement à domicile comme auxiliaire de vie, mais je suis en préparation du diplôme AES, donc Accompagnant Éducative et Sociale, et j'en ai pour 18 mois jusqu'à l'année prochaine. Donc je travaille en alternance.

N : Vous la faite où cette formation ?

MC : A l'EDIAC.

N : Et ça se fait justement à distance ?

MC : Non, on a eu des moments où ça s'est fait à distance au début quand on était confiné en décembre là.

N : Oui, le deuxième confinement.

MC : Oui, c'est ça, le deuxième confinement. On a eu à le faire à distance. Bon là, on a eu peur aussi pour cette fois-çi que qu'on allait le refaire mais bon, on nous a autorisé à la faire en présentiel.

N : D'accord. Et donc en tant qu'Auxiliaire de Vie, vous intervenez par le biais

d'un établissement ?

MC : Oui, j'interviens avec une association.

N : Vous l'avez trouvé comment cette association ?

MC : Euh... ben... j'ai postulé euh... à Pôle Emploi et puis ils m'ont contacté quoi.

N : D'accord. Avant justement cette formation et avant d'être suivie par Emmaüs Connect, que représentait pour vous l'informatique et le numérique ?

MC : En fait, moi, jusque là c'est toujours pas... euh... quelque chose de facile, hein. Donc, à l'époque, quand les ordinateurs, tout ça, sont sortis, j'ai essayé de faire, j'étais encore en Allemagne, j'ai essayé de faire un peu... euh... comment on appelle ? Euh... Taper à la machine.

N : Dactylo ?

MC : Oui, dactylographie, pour avoir plus de contact avec le clavier. Donc, j'ai fait ça un peu en Allemagne et je pense que, bon, j'étais un peu plus jeune donc ça rentrait plus mais maintenant c'est chamboulé. tout ce que j'avais appris au début je sais plus rien. Peut-être aussi avec le coût de la vie ça joue un peu.

N : Bien sûr.

MC : Oui, donc, bon... euh... c'est quelque chose que normalement au jour d'aujourd'hui tout le monde devrait vraiment avoir accès et pouvoir se connecter parce que tout se passe avec ordinateur. Mais c'est très difficile pour nous de la génération de la cinquantaine qui n'avions pas connu ça.

On a toujours envie de refaire des choses, moi par exemple, là, je dois envoyer le CV pour postuler pour un stage... euh... J'ai du mal à le faire, à envoyer un CV... euh... par... euh... par mail comme ça et tout. Je ne sais pas.

Même quand j'envoie un mail je sais pas est-ce que c'est arrivé ou c'est pas arrivé ? J'ai toujours le doute, c'est pour ça que je peux le refaire deux, trois, quatre fois pour me rassurer que oui. [elle rit] C'est difficile.

N : Sauf que si vous avez la bonne adresse, la personne va avoir l'impression

que vous êtes en train de lui mettre la pression. [nous rions]

MC : Pour moi... euh... Internet c'est compliqué. Pour moi c'est compliqué, or c'est pas l'envie qui manque parce que je sais, bon, on a besoin vraiment de ça, quoi. L'envie ne manque pas mais c'est compliqué.

C'est un outil pour moi qu'il faut euh... pour euh...l'appréhender qu'il faut tous les jours, tous les jours pour des erreurs mais, la peur qu'en faisant les erreurs, comme il y a beaucoup de piratage et tout, c'est ça qui complique les choses.

On commence, on voit qu'on comprend pas telle chose alors on abandonne et puis ne plus y aller parce que après c'est des publicités, c'est... tout ça c'est compliqué.

N : D'accord. On est sur des appréhensions assez classiques effectivement pour des gens qui ont peu ou pas de connaissances, qui ont peur de mal faire et puis, effectivement, depuis quelques années, il y a aussi depuis quelques années cette peur de l'arnaque, du virus, et puis la peur de la Fake News. C'est ce phénomène qui s'est développé, puisqu'il a toujours existé, mais qui s'est effectivement développé et qui inquiète les utilisateurs, qu'ils d'ailleurs néophytes, jeunes apprenants ou qui ont déjà de l'expérience, bien sûr. [elle acquiesce]

Et du coup, vous avez dit le mot "indispensable", indispensable mais est-ce que c'est vital ?

MC : Euh... Je pense que... euh... C'est vital, hein, parce qu'il a beaucoup, y'a beaucoup beaucoup de... En fait, tout aujourd'hui par exemple les magasins sont fermés. [covid] Les gens qui ont envie de se faire du bien, de faire le shopping et tout ça. Tout est fermé. Ils font comment ? faut aller sur Internet pour faire... euh... ses courses, pour faire ces trucs.

N : Tout à fait.

MC : Donc franchement, moi je pense... Pour moi, je pense que c'est indispensable, hein. Faut avoir une connaissance.

N : Et donc, vous lui trouvez un aspect négatif au numérique, enfin à part effectivement cette peur ? Est-ce que vous trouvez qu'il y a un aspect négatif ?

MC : Euh... c'est pas négatif parce que, bon, tout évolue donc faut prendre les

choses telles qu'ils sont. c'est pas négatif mais... sauf que... euh... une grande majorité de gens reste encore vraiment en dehors de tout ça, quoi.

C'est pas simple. Faut... c'est pas négatif... mais faut s'ils y avaient des procédures pour qu'on nous facilite l'utilisation, pour éliminer peut-être des choses qu'on n'a pas tellement besoin.

J'ai appris par exemple pour les personnes âgées y a certaines tablettes maintenant juste pour... euh... pour les choses qu'ils peuvent peut-être avoir besoin. [...]

N : Vous même vous êtes équipée comment à la maison ?

MC : Y'a des ordinateurs, y'a des téléphones, et tout. Bon y'a l'imprimante qui parfois là en ce moment qui ne marche pas parce qu'il faut encore le brancher, faut mettre l'encre et tout ça c'est cher.

N : Bien sûr.

MC : À chaque fois, bon en fait, toujours la manipulation des choses quand ça va pas, quand on se sait pas comment, quand on pense que ça doit aller tout de suite comme on veut, après on laisse de côté.

N : Frustration...

MC : Ouais, ouais. [elle rit]

N : Et les deux jeunes ?

MC : Oui, ils ont leurs ordinateurs, les jeux. Bon, ils se débrouillent comme ils veulent, eux ça va. Ils se débrouillent mais après, bon moi par exemple quand je leur demande de m'aider, quand j'étais en distanciel par exemple, bon je sais peut-être qu'il y avait un bug aussi, c'est coupé chez moi et après ils essaient, ça va pas, peut-être qu'ils sont pas patients. [elle rit]

N : Je pense qu'il y a beaucoup de gens qui peuvent en témoigner : on imagine que tous les jeunes sont à l'aise avec tout l'informatique, [elle acquiesce] pas forcément. Ils l'utilisent plus souvent, mais différemment. Et effectivement ils n'ont pas forcément la pédagogie et la patience. [elle acquiesce] "Mais maman je t'ai déjà montré ça 3 fois." [elle rit] J'imagine que vous avez la même situation

à la maison.

MC : Ben oui, ben oui. Après ils ont d'autres choses à faire.

N : Et du coup, qu'est-ce qui vous a poussé à venir voir Emmaüs Connect ? Qu'est-ce qui a été le déclencheur ?

MC : Je savais déjà pas que je pouvais avoir des cours ici, je savais vraiment pas. C'est... euh... je traversais une période de difficultés financières et tout, [...] j'avais... euh... comment dire... démissionné. Et en démissionnant, je n'avais pas d'autre poste ailleurs ça fait que bon j'ai eu des difficultés avec Pôle Emploi.

Ils ont dit qu'ils n'ont pas voulu me donner de sous parce que je ne savais que, bon, fallait demander des aides et tout en allant à la mairie. Ils m'ont aussi dirigé par rapport à la recherche d'un autre job.

En fait ça faisait 7 ans que j'étais dans l'autre entreprise, je n'avais pas plus refait des démarches, en plus c'était une période où on sortait du confinement aussi, du premier confinement, donc ils m'ont dit vous pouvez aller chez Emmaüs Connect, ils vont vous aider et même pour le téléphone aussi [forfait], ils peuvent vous aider à débloquer cette situation et tout ça.

Donc c'est comme ça que j'ai découvert Emmaüs Connect, donc pour demander déjà ces aides par rapport à ma situation de téléphone et puis... euh... pour voir comment est-ce qu'on pouvait m'aider pour aussi éventuellement postuler par Internet.

N : D'accord.

MC : Malheureusement et heureusement, quand je suis venu pour cette aide-là, j'avais déjà postulé à Pôle Emploi et j'avais mis ma candidature pour le poste d'Auxiliaire de Vie et ça c'est enchaîné en une semaine, hein, l'association m'a appelé pour.

N : Ça c'est bien goupillé. Et le poste que vous occupiez auparavant pendant 7 ans, c'était dans quel secteur ?

MC : Je travaillais en maison de retraite aussi.

N : D'accord vous étiez déjà dans cette univers-là.

MC : Oui, oui, ça fait que bon... euh... quand eux [EC] ils m'ont appelé, j'ai plus eu le temps de revenir pour essayer de suivre ce que j'avais aussi de connaître un peu plus sur l'informatique, sur l'ordinateur, tout ça.

Donc ça fait que, bon, par rapport à mon emploi du temps, j'étais tellement ancrée là-dedans et tout, dans le travail et tout ça.

N : On a la tête dans le guidon.

MC : Voilà.

N : Comme beaucoup de personnes, qui sont en emploi, n'ont pas le temps de s'inquiéter de l'informatique.

MC : Voilà. Et maintenant, comme le moment du stage revient et tout ça, le distanciel avec la formation, je me suis dit il vaudrait mieux que je revienne ici [EC] et essayer d'acquérir des moyens comment stocker mes... euh... ranger mes documents [numériques de cours] parce que c'est compliqué, tout est en désordre et... en cas où il faut postuler et tout ça.

Pour l'avenir aussi, il faut essayer d'avoir maintenant un petit... euh... comment dire... euh... des moyens pour pouvoir vraiment gérer des situations en cas où... euh... je dois... euh... utiliser l'ordinateur.

N : Vous y retrouver rapidement.

MC : Voilà, voilà.

N : Dans votre précédent poste, dans votre précédent emploi, il n'y avait pas l'utilisation de l'informatique ?

MC : Non, nous, on n'avait pas accès à cela. c'était peut-être euh... le chef de service et puis... euh... la gouvernante.

N : Pas d'agenda, pas de compte-rendu...

MC : Non, non, ils parlaient de mettre ça en place mais bon, j'ai fait 7 ans là-bas... euh... ils n'ont jamais rien mis quelque chose en place. Ils disaient nous aussi nous allons pouvoir transmettre... faire des transmissions, mais non, ils n'ont jamais mis en place. On n'avait pas accès à cela.

N : Donc, pendant ces 7 ans, vous n'utilisiez quasiment pas l'ordinateur si j'ai bien compris ?

MC : Euh... Franchement presque pas, juste quand je fais les photos et tout, je branche mais... je peux brancher mon téléphone avec l'ordinateur et puis je passe comme ça... ça part comme ça. [téléchargement]

Ou des fois, bon, si je dois acheter quelque chose sur Internet, je tâtonne... euh... je cherche tout simplement comme ça, je sais que... euh... quand ça va pas, que je fais des erreurs, bon parfois je commande des trucs dans des sites... Je cherchais, je dis "ah peut-être aller là pour faire ça", voilà quoi.

N : Et les réseaux sociaux ? Vous étiez déjà sur des réseaux sociaux ?

MC : Oui, mais franchement pas beaucoup non plus. Je suis Facebook mais sans plus d'utilisation parce que bon, okay, tout le monde est sur Facebook.

Y'a peut-être 2 ans en arrière, moi j'étais [en visite] en Afrique, où mon cousin me parlait de Facebook.

Eux, ils connaissaient tout ça là-bas et tout. Et moi, "c'est quoi encore Facebook ?", mais je voulais pas lui faire... euh... savoir que je savais ce que c'était Facebook. [elle rit]

Quand je reviens donc je veux savoir qu'est-ce que c'est Facebook. En fait, tout au début, ici, nous on ne savait pas tellement... j'étais pas la seule... mais eux, là-bas, ils connaissaient déjà des réseaux sociaux comme, par exemple... euh... l'autre là... euh... WhatsApp !

N : La messagerie instantanée.

MC : Oui. Eux ils connaissent. Même certaines copines, là où je travaillais, me disaient mais faut, si tu veux téléphoner les gens à ton pays, faut utiliser WhatsApp. Je disais qu'est-ce que c'est WhatsApp ? je savais pas.

N : Alors justement, le lien avec la famille, comment vous le conservez, maintenant que vous êtes un petit peu à l'aise ? Et même avant, comment faisiez vous ?

MC : Avant c'était le téléphone. On achetait des cartes que l'on chargeait dans le téléphone, on faisait comme ça. Et avant ces cartes-là, c'était le téléphone

direct, comme ça on pouvait parce que c'était cher, donc fallait écrire, quoi.

N : Bien sûr. Et maintenant ?

MC : Donc maintenant, on écrit avec WhatsApp, voilà, ou on se téléphone en visio avec WhatsApp, donc ça va. C'est ça les trucs positifs. [elle rit] [...]

N : Vous avez évoqué Pôle Emploi. Vous avez démissionné, vous avez poussé la porte de Pôle Emploi. Votre CV était-il prêt ? Est-ce que vous aviez retravaillé votre CV ? Est-ce que vous saviez faire votre CV ?

MC : En fait... euh... l'ancien CV que j'avais était encore sur mon ordinateur.

N : Celui qui avait 7 ans ?

MC : Oui, voilà. il était encore sur mon ordinateur par l'aide d'une... euh... d'une de mes voisines qui m'avait aussi aidé à le faire, pour le garder et tout. Donc, il était là.

N : Pour le conserver et le rédiger ? c'est elle qui vous l'avait rédigé ?

MC : Elle m'a aidé beaucoup. Je l'ai rédigé mais elle a rectifié un peu, comment le présenter et tout ça. Elle m'a montré comment le présenter pour qu'il soit joli. Par exemple, elle m'a mis la photo de dessus, ça je ne savais pas faire. Par exemple, elle m'a montré comment faire les grands caractères et tout ça, pour que ça soit en couleurs, c'est elle qui fait tout ça.

N : D'accord, la mise en forme.

MC : Voilà, voilà.

N : Vous avez fait le fond, et elle la forme.

MC : Voilà.

N : Et donc, le CV était prêt.

MC : Plus ou moins. Oui. Et je voulais quand même changer, bon... euh... quand



on fait un CV tel que celui-là quand je l'avais fait. Bon, maintenant, quand on recherche un emploi... euh... faut aussi changer que... euh... remettre que bon... rajouter qu'on fait telle chose et que maintenant, bon, on recherche telle chose.

Après j'avais eu un peu de difficultés aussi, donc je suis allé voir à Pôle Emploi pour qu'ils m'aident à le remettre... vraiment... euh... à jour, quoi.

N : Vous l'aviez sur une clef USB ?

MC : Non, je ne l'avais pas sur clef USB. [elle rit] D'ailleurs je sais toujours pas utiliser la clef USB.

N : Comment avez-vous fait cette mise à jour de votre CV alors ? C'est Pôle Emploi qui vous a montré chez eux ?

MC : Oui. Je l'avais encore chez eux parce que c'est l'ancien que j'avais encore chez eux et ils m'ont aidé à faire une mise à jour.

N : D'accord. Et la mise en ligne aussi alors.

MC : Oui.

N : Mais du coup, vous n'aviez pas la main dessus.

MC : Non, franchement pour le mettre en ligne, j'avais essayé sur mon portable, je n'ai pas réussi. [...] fallait vraiment qu'on m'aide.

N : Si on parle traitement de texte, le CV sur Word ou Writer. Aujourd'hui vous vous sentez à l'aise pour mettre à jour votre CV ? De rajouter des informations comme votre formation chez Emmaüs Connect par exemple.

MC : Euh... franchement je suis toujours pas à l'aise.

N : pour le rédiger vous-même ?

MC : Non, je peux le rédiger. mais, en fait, le remettre dans le... euh... là où il faut le classer. Je ne sais pas comment le faire. [elle rit] Rédiger, ça va.

N : Et le mettre en ligne ?

MC : Je sais toujours pas.

N : La mise à jour sur votre compte Pôle Emploi.

MC : C'est-à-dire ?

N : Alors il y a deux choses. La déclaration mensuelle fin de mois et la mise à jour de votre CV sur votre espace Pôle Emploi, notamment à la fin de votre stage.

MC : Pour la mise à jour, ça va être compliqué. Pour faire les déclarations, ça je sais le faire.

N : C'est un automatisme.

MC : Oui, oui.

N : C'est ce que vous disiez tout à l'heure, à force de répéter...

MC : Oui

N : Avez-vous déjà utilisé d'autres espaces de recherche d'emploi ? Monster, Indeed...? Avez-vous créé des comptes ?

MC : Euh... non... euh... effectivement quand je suis pour euh... aller demander de l'aide à la mairie donc... euh... cette dame elle m'avait montré ces espaces-là mais je crois qu'ils cherchent des gens avec des niveaux élevés, des comptables, des ceci.

N : Y'a de tout, comme pour le Pôle Emploi. Et c'est parfois une question d'opportunité, d'un peu de chance parfois... Comme vous avez d'ailleurs : vous étiez à peine arrivée que vous avez trouvé votre alternance.

Dans cette alternance justement, vous faites de la formation avec quoi ?

MC : Jitsi Meet [elle me montre l'appli sur son portable]. [...]

N : Et les cours fonctionnent comment alors ?

MC : En gros, ils nous envoient les... euh... on se met tous connecté... en visio. Donc après, très souvent ils nous envoient des cours... euh...

N : Des supports de cours ?

MC : Des supports, oui, voilà. En général, si tu prends des notes, c'est pour toi. Sinon, en général, on partage les supports de cours ensemble et elles expliquent.

N : Y'a des exercices à faire ensuite ? Via l'informatique ?

MC : Oui, des quizz, d'écrire une situation, de... euh... on nous demande... euh... notre compréhension, quoi.

N : Analyse, rédaction, questions à choix multiple... ça varie.

MC : Voilà, voilà.

N : Et votre stage ?

MC : Là, pour le moment, j'ai pas encore... euh... il faut que je trouve... faut que je trouve rapidement cette semaine.

N : Mais en semaine, alors comme vous disiez que vous étiez Auxiliaire de Vie, vous intervenez encore chez des particuliers ?

MC : Oui, oui. [...]

N : Il vous reste peu de temps pour trouver votre stage ?

MC : Euh... effectivement c'est ça qui est un peu difficile pour moi... maintenant faut trouver mon stage, mais bon faudra que je postule cette semaine.

Moi, ce que je veux faire, c'est que j'ai apporté directement mes CV aux établissements. Comme ça, ça me permet de gagner un peu de temps, plutôt qu'avec le courrier.

N : Votre niveau en informatique aujourd'hui, votre degré d'autonomie, ne vous permet pas de faire tout cela à distance et en ligne.

MC : Oui. Parce que quand je rentre, je suis fatiguée et je peux pas... je ne comprend pas les choses que je veux faire et tout. Et ça va me fatiguer encore plus, ça va m'énerver, donc je préfère... euh... Il faut faire ma lettre de motivation, je voulais faire ça ce matin, j'ai pas eu le temps déjà. [elle rit] je trouvais plus sur mon portable... euh... les dates exactes avant de faire ma lettre de motivation. [elle fait une PermCo juste après notre entretien]

N : Vous êtes donc obligé de faire une démarche physique, plutôt qu'informatique...

MC : Oui, parce que en même temps j'ai pas non plus des adresses alors je ne veux pas mettre l'adresse sur la lettre de motivation. Je veux juste une lettre unique pour l'amener.

N : un modèle standard.

MC : Voilà.

N : Si vous aviez l'adresse mail et si vous étiez à l'aise, vous pourriez écrire votre lettre et mettre votre CV en pièce jointe... mais je vois à vos yeux que...

MC : [elle éclate de rire] ... que je ne comprends déjà pas ! [...]

N : On vous aide chez Emmaüs Connect à être un peu plus autonome, on vous montre des astuces. Est-ce que ces premiers apports vous aident dans votre recherche de stage aujourd'hui, et votre recherche d'emploi demain ?

MC : Là, pour le moment... euh... j'ai pas cette impression parce que... euh... c'est pas que vous ne m'aidez pas mais je pense que... euh... je n'ai pas vraiment demandé à ce que l'on montre cela.

Parce que je me suis basée sur les choses dont... euh... j'avais besoin tout de suite.

N : Vos priorités.

MC : Voilà. [...]

N : Est-ce que vous vouliez rajouter quelque chose ? par rapport au numérique, à l'informatique ?

MC : Je pense que... euh... que tout aujourd'hui soit informatisé, on devrait aussi faciliter aux gens, leur montrer le minimum de l'utilisation de l'ordinateur. On devrait peut-être donner des cours à tous ceux qui le souhaitent, et ne pas absolument attendre que les gens cherchent à... euh... ils devraient sensibiliser les gens et leur donner les moyens de... euh... d'apprendre à utiliser l'outil informatique.

N : Vous avez vous vu les récentes pubs à la télévision qui s'appellent "France Services" ? [guichets uniques de proximité regroupant sur leurs sites plusieurs administrations]

MC : Non.

N : Ils ont commencé à le faire. On se recroisera certainement, vous me direz si vous les avez vu et si elles sont claires.

D'ailleurs, est-ce que vous faites un parallèle entre vie quotidienne, informatique et gouvernement ou la société ? Est-ce que vous voyez un lien personnellement ?

MC : Pour moi...euh... si l'informatique est à la portée de tous... euh... bon... on peut avoir financièrement... s'offrir un ordinateur ou un téléphone, mais l'utilisation est... euh... facile pour tout le monde, ça permet aussi une société... une socialisation les uns les autres... ça permet de rester en société avec tout le monde, quoi.

En fait, je fais le lien par rapport à tout ça. Donc... euh... l'outil doit être à la portée de tous, l'utilisation doit être facile pour... bon... plus agréable à tout le monde.

N : Ma question n'était pas claire, votre réponse l'est beaucoup plus. [nous rions] Merci beaucoup MC pour le temps que vous m'avez consacré.

MC : C'est moi, merci.

[...]

e. Entretien avec Hassan

[...]

Nicolas : Alors, quel est votre âge ?

Hassan : 23 ans.

N : Vous êtes à Strasbourg depuis combien de temps ?

H : Depuis en 2018, septembre 2018.

N : J'ai cru comprendre que vous étiez en CAP. Dans quel domaine ?

H : C'est une formation en peinture.

N : D'accord. Vous l'avez trouvé comment ?

H : J'ai passé par le CIO. c'est eux qui ont fait la demande au lycée Le Corbusier.

N : Et comment fonctionnent les cours en ce moment ?

H : Actuellement, nous sommes en vacances 2 semaines. On commence le cours à distance le 26.

N : Vous aviez déjà fait des cours à distance auparavant ?

H : Auparavant ? Non.

N : Et donc, comment vous sentez-vous par rapport à ses cours ?

H : Bah c'est assez compliqué pour moi et j'ai des profs qui m'ont donné leur numéro pour m'aider comment on va faire, mais c'est toujours compliqué.

N : Justement, en matière d'équipement, qu'est-ce que vous avez vous aujourd'hui ? Vous avez un téléphone portable ?

H : Un portable, avec un ordinateur [de chez EC]. Et le problème, des réseaux

aussi parce que là où j'habite y'a pas wifi.

N : Ah. Problème d'accès. Sans indiscrétion, vous êtes seul chez vous.

H : Nan, j'suis pas seul. je suis avec des amis, on est 3 personnes.

N : Colocataires ?

H : Nan [il sourit], c'est un squat à [...].

N : D'accord. Oui, donc effectivement... au niveau wifi, c'est pas évident.

Vous faites du partage de connexion ? Ce genre de chose là ?

H : Bah moi j'ai ma connexion avec mon téléphone. Donc... euh... des fois je partage avec mon ordi.

N : Mais ça coûte cher... enfin... ça part très vite.

H : Ça part très vite, certes.

C'est à cause de ça, moi, peut-être une fois ou deux fois par semaine, je laisse... euh... avec mon téléphone, parce que je peux pas connecter tout le temps sinon je vais perdre la connexion avec mon téléphone aussi, et je peux pas aller parce que y'a des endroits... si je veux aller avec à des rendez-vous, il faut un accès d'internet pour... euh... pour trouver les adresses.

Donc... euh... j'ai diminué mes connections avec l'ordi.

N : Il vous faut faire des économies effectivement.

Pour vous, quel degré d'importance vous accorder à l'informatique... au web, à l'ordinateur ou au smartphone ?

H : Selon moi l'importance de l'internet... ou l'ordinateur, on va dire que c'est la même chose... C'est très important parce que y'a beaucoup de choses avant que... euh... moi je commence à utiliser l'ordinateur, je savais pas.

Et beaucoup... par exemple aussi j'peux envoyer des emails avec des amis ou bien... je pars à l'hôpital [Mission Locale Haute-pierre] comme ça, on me demande des adresses et il m'envoie par mon email.

Et à travers ça, je comprends beaucoup de choses... A travers... euh... l'école aussi parce qu'on utilise un peu l'ordinateur là-bas, donc on apprend

beaucoup de choses... euh... et particulièrement ici [EC], j'ai appris beaucoup de choses ici qui est très important.

Avant je ne savais pas du tout et... il m'a donné beaucoup d'espoir aussi connaître d'autres pays, regarder beaucoup de choses sur l'internet que j'ai pas fait auparavant.

N : D'accord.

H : Qu'en même c'est très important... euh... de connaître vraiment l'ordinateur parce que... actuellement tout ça se passe sur... on peut dire... sur l'internet. Et... y'a beaucoup de choses où, vraiment, qui est très important sur euh... l'internet au niveau d'utile et savoir telle chose dans la réalité, tout ça.

N : Donc... euh... plus sur une notion de découverte, de culture, de savoirs, de connaissances. C'est ça ?

H : [il acquiesce] Oui.

N : Et avant de découvrir l'intérêt de l'informatique, vous viviez bien sans ? Vous arriviez à vivre sans l'ordinateur ou le téléphone ?

H : Le téléphone... euh... Bon, c'est un peu pareil, mais l'ordinateur... euh... c'est très important par rapport au téléphone parce que... avant moi j'utilisais téléphone... euh... je connais pas trop de chose comment on va aller chercher... des recherches... euh... comment modifier des choses ou comment imprimer, tout ça. Au téléphone, j'ai pas regardé tout ça.

N : Évidemment.

H : Donc... euh... j'ai eu beaucoup de différences entre téléphone et l'ordinateur, parce que le téléphone ce que moi je connaissais avant, c'est de mettre la musique et sur la vidéo et... qu'est-ce que je faisais d'autre ? Avec Apple seulement, c'est tout.

N : Une utilisation ludique, juste pour le plaisir.

H : Voilà.



N : Et comment avez-vous connu Emmaüs Connect ?

H : J'ai une amie qui m'a expliqué et m'a donné l'adresse et donc je suis venu directement ici et... euh... on m'a expliqué que vous vendiez des ordinateurs, des téléphones.

Après... comment dire ?... on m'a dit l'informatique gratuit il faut d'abord un papier à donner à mon assistante [sociale]... je suis aller signer, elle m'a mis le cachet... c'est comme ça j'ai découvert Emmaüs [Connect].

N : D'accord. Vous suivez maintenant des cours chez EC. Quels étaient vos premiers besoins ?

H : En matière de formation, j'ai demandé d'abord de connaître comment l'ordinateur ça fonctionne... parce que... au début je savais du tout...

Donc on m'a expliqué un peu c'est comme ça et puis... on m'a inscrit avec Les Bons Clics [plateforme numérique gratuite de formation d'EC]. Donc on a commencé... euh... Permanence Connectée [session de formation gratuite, généralement en individuel, avec un bénévole] avec Les Bons Clics et j'ai découvert beaucoup de choses que je connaissais pas avant.

N : Donc effectivement utilisation du clavier... de la souris... du bureau...

H : Le bureau et tout ça. On m'a expliqué... euh... comment le clavier ça marche... et comment imprimer... et comment insérer le tableau aussi [Excel ?].

Donc on m'a expliqué beaucoup de choses...

Et moi aussi j'ai bien compris... c'est très important parce que... actuellement... moi-même je comprends vraiment l'ordinateur c'est très important... parce que y'a beaucoup de choses vraiment que j'ai découvert ici et... auparavant je savais du tout comment marche le clavier et la souris... clic droit... clic gauche... double clic... tout ça là je savais pas du tout.

C'est ce que j'ai découvert, tout ça.

N : Il y a un cliché du jeune à l'aise avec l'informatique. Vous connaissez beaucoup de gens dans votre entourage personnel qui sont à l'aise avec l'informatique ? Ou ils sont plutôt comme vous ?

H : Oh y'en a plein plein qui connaissent pas... rien du tout sur l'ordinateur. Même pour allumer, y'en a certains c'est difficile. Quand ils allument, ils

peuvent seulement regarder YouTube et après, c'est tout.

N : D'accord.

H : Donc... euh... y'en a plein... y'en a quand même plein [pas à l'aise].

N : D'accord. Alors je repars un peu en arrière. Qu'est-ce que vous faisiez avant votre CAP ?

H : Avant je faisais rien. [...] Avant je fais l'école chez nous. C'était école française.

N : Et là, pas d'utilisation de l'informatique.

H : Nan, nan. Avant, nous on venait à l'école en Guinée et on étudiait avec le prof sur le tableau. Il nous explique, on recopiait... soit il nous donnait l'exercice, c'est tout. Accès de l'internet et tout ça, non.

N : Aujourd'hui, vous êtes en CAP peinture au lycée Le Corbusier.

H : Oui.

N : Quel est le programme ? Que du technique ou d'autres aspects ?

H : Ce que l'ont fait c'est de la peinture. Après fibre de verre, crépis et papier peint

N : Essentiellement métier donc ?

H : Oui.

N : Et vous avez des supports de cours ? Des vidéos à regarder ? Comment ça fonctionne ?

H : Des fois on regarde des vidéos de danger du travail, les accidents. Après le prof nous explique comment éviter.

N : Vous abordez aussi l'administratif, la rédaction de devis ? Des petites

notions de compta ?

H : Pour l'instant, non. Peut-être après, je sais pas. On apprend le nom des matériels, comment trouver le quantitatif des peintures, tout ça... Comment utiliser et calculer le fibre de verre... selon la dimension du bâtiment...

Ils nous expliquent beaucoup de choses en théorie, après on le met en pratique.

N : D'accord. Plus le stage, avec de la vraie pratique.

H : Oui, c'est ça.

N : Et vous commencez un stage [en entreprise] le 31 mai. Comment avez-vous trouvé ce stage ?

H : Bah j'ai cherché sur l'internet. Et après, j'ai trouvé le site de l'entreprise de peinture. Et j'ai essayé de l'appeler... J'ai appelé... combien d'entreprises ? Je sais pas.

Mais y'en a une qui m'a répondu. Donc on a parlé, il m'a dit "y'a pas problème", et il m'a envoyé son email et j'ai envoyé convention de stage.

N : Vous aviez déjà une adresse mail ?

H : Oui

N : Et vous lui avez envoyé les informations ?

H : Oui, et lui me l'a renvoyé.

N : Nickel. Vous avez eu besoin de lui envoyer un CV, une lettre de motivation ?

H : Bah il m'a pas demandé.

N : Et s'il avait demandé, vous étiez prêt ?

H : Oui, je les avais déjà faits. Et y'a une prof qui m'a aidé parce que l'école, là-bas [Le Corbusier], y'a une classe qui s'occupe des élèves qui ont besoin... comment dire ?... d'apprendre mieux le français, en dehors des cours.

Et si vous avez des devoirs... et vous savez pas faire, vous venez, ils vont vous aider. Et ils sont là encore pour aider ceux qui connaît pas l'ordinateur... comment chercher les entreprises... comment faire le CV.

Donc c'est eux qui m'ont aidé à faire une lettre de motivation avec mon CV.

N : Vous l'avez le CV sur votre ordinateur ?

H : Non, on l'a fait avec l'ordi qu'il y a à école. Donc... euh... ils ont imprimé et je l'ai refait chez moi.

N : Et si vous voulez rajouter une ligne à votre CV, comment faites-vous ?

H : Ah ça je connais pas trop trop parce que on a fait là-bas et c'est pas moi qui à utiliser... Je sais pas en fait comment l'utiliser encore et pour écrire c'est un peu difficile pour moi encore.

Donc il me demande des questions, je leur ai expliqué. Après, il a regardé sur Google "lettre de motivation" [...] et il a écrit tout ça pour moi.

N : Pensez-vous que vous aurez encore besoin de formations spécifiques à l'informatique et à la recherche d'emploi en même temps ?

Demain, s'il s'agissait de rédiger votre CV, le mettre sur le site du Pôle Emploi ou de l'envoyer par mail avec une lettre de motivation, vous sentez-vous prêt à le faire ?

H : Bah ça sera très difficile. Parce que d'abord je peux envoyer un email mais le problème comment écrire les phrases correctes, en fait, c'est ça qui va me fatiguer de plus encore.

N : D'accord. La grammaire ?

H : Oui, c'est la grammaire qui me fatigue beaucoup parce que je suis trop trop comprendre les mots, comment on utilise les temps, comment faire les phrases. c'est un peu compliqué pour moi d'abord. [...]

N : Et l'ordinateur, le numérique, vous font peur ?

H : Bah... nan, pour l'instant non. Je dirai pas qu'il me fait peur.

N : Aujourd'hui vous êtes plus embêté par votre aisance sur le français que sur l'ordinateur ?

H : Bah je dirai que je suis plus à l'aise avec le français par rapport à l'ordinateur.

N : D'accord.

H : Par oral. Pas par écrit en fait.

N : D'accord. Je reviens sur le stage, il dure combien de temps ?

H : 3 mois.

N : Après le stage, il y a des examens à passer ?

H : Non, c'est ma première année. On va faire les examens la deuxième année.

N : Y'aura un autre stage à faire sur la deuxième année ?

H : Oui, la deuxième année, on fait 2 stages.

N : Et donc cette recherche de stages, vous pensez faire la même méthode; annuaire et téléphone, ou le faire avec l'ordinateur ?

H : Je pense pas faire avec l'ordinateur. Avec mon téléphone, je peux me débrouiller, chercher des entreprises, comment les appeler et même comment trouver leur adresse.

N : Alors imaginons, puisque votre prochaine recherche est encore loin, que vous venez régulièrement chez Emmaüs Connect, on vous forme de plus en plus et vous devenez plus à l'aise... Pensez-vous que vous oseriez utiliser l'ordinateur pour vos recherches.

H : Bien sûr. Mais le problème je connais pas trop le grammaire, donc je préfère coup de fil.

N : Vous compensez la situation par le contact humain alors.

H : Voilà.

N : Et avec votre téléphone justement, vous regardez des sites de recherche d'emploi, autre que celui du Pôle Emploi ?

H : Oui, par exemple j'ai regardé encore le site... comment il s'appelle ?... Compagnons du Devoir. J'ai regardé ça sur l'internet, avec aussi Mission Locale. [...]

N : Vous utilisez un peu les réseaux sociaux ?

H : J'ai jamais utilisé Snapchat. Moi j'utilise Facebook... WhatsApp... Instagram. c'est tout.

N : Pour quelle utilisation ?

H : Pour communiquer avec des amis, la famille. Instagram juste parce qu'il est sur mon téléphone. Je regarde juste comme ça. Après, des applications aussi pour le résultat du foot ou regarder le foot en direct. C'est tout.

[brève parenthèse sur le streaming illégal et l'absence de sécurité]

N : Garder le contact à distance avec le covid, c'est pratique ?

H : Oui.

N : Mais une fois qu'on sera tous vaccinés, vous souhaitez que l'on reste sur ces nouvelles habitudes de tout faire à distance ?

H : Nan. Parce qu'on a pas totalement la liberté... Il faut passer par l'internet et si tu connais pas trop l'internet, y'a beaucoup de choses... rendez-vous tu peux pas le faire parce que c'est difficile pour moi d'avoir des informations.

Par exemple, si on veut prendre rendez-vous avec Pôle Emploi, il m'envoie dossier, je peux pas tout comprendre et comment lui répondre... donc je vais abandonner parce que je peux pas.

En fait, c'est difficile pour moi et certaines personnes parce que c'est... c'est pas évident qu'on vit avec l'internet.

On peut faire beaucoup de choses sur l'internet mais... y'a des choses qu'on doit faire physiquement. Donc c'est très difficile, très très difficile pour nous actuellement et... ceux qui n'ont pas d'internet chez eux encore c'est très compliqué.

N : Ils sont encore un peu plus isolés.

H : Voilà. c'est ça le problème en fait.

N : Vous avez évoqué le fait d'abandonner des fois parce que vous n'êtes pas à l'aise. Vous le ressentez comment cet abandon, vous le vivez comment quand vous abandonnez ?

H : Abandonner en numérique ? Je dirai... je suis déçu parce que c'est vraiment compliqué... et quelque chose que je n'arrive pas à faire ça me vraiment... met... mal à l'aise parce que j'en ai besoin et je n'arrive pas à faire.

N : Alors, vous êtes déçu contre vous-même ou contre la situation ?

H : Par les 2. je dirai les 2 parce que... pour le moment pour moi c'est difficile que je n'arrive pas à faire les choses... et on peut pas faire tout pour l'internet. [...]

---

#### f. Entretien avec Jasmine

[...]

Nicolas : Commençons par quelques questions d'usage : quels sont votre âge et votre situation familiale ?

Jasmine : 48 ans, en couple, sans enfant.

N : Et sur le plan professionnel ?

J : En reconversion professionnelle, mais je me cherche encore.

N : Vous étiez dans quel domaine auparavant ?

J : J'étais aide-soignante dans un EHPAD.

N : Avec quelle formation ?

J : Diplôme d'aide-soignante.

N : Et aujourd'hui inscrite Pôle Emploi ?

J : C'est ça.

N : Est-ce lié à la Covid ?

J : Non, non, rupture conventionnelle il y a environ 2 ans.

N : Alors, rentrons dans le vif du sujet : que représente-vous pour vous le numérique ?

J : Je dirais que c'est... euh... quelque chose que j'ai du mal à appréhender parce que... euh... **disons que j'en ai vu les côtés dangereux et sur ça que je me suis fixé du coup, j'ai du mal à y entrer de manière sereine.**

N : D'accord.

J : Et de voir qu'il n'y a pas que ça. Ça c'est juste... euh... voilà... comme dans tout, hein... il faut juste bien s'armer, bien savoir, notamment la question de sécurité, le piratage et tout ça. Le côté dark quoi.

Mais à côté y'a tout ce qu'on peut faire, toute la liberté qu'on a pour... euh... c'est une page sur le monde, c'est ça qui est intéressant. Au point de vue de l'information, de la communication, on peut connecter avec des gens au bout du monde, c'est super et puis... euh... c'est l'instantanéité aussi : j'ai une question, je cherche, j'ai la réponse pratiquement. c'est une super source.

Et... euh... en fait, moi, **j'étais déjà connectée à ce monde-là y'a des années en arrière, mais simplement avec... euh... mon matériel qui... euh... c'est arrêté de fonctionner, je ne me suis plus rééquipée.** J'ai laissé passer les années dessus. Et sur ces années, des appréhensions : j'écoutais ce qui se passait autour de moi, je voyais les galères de mes amis qui ont été piratés, ceci, cela, et c'est là que j'ai capté les choses négatives.



Et après, je me suis aussi débrouillée autrement, comme je suis un peu un côté créatif-artiste, j'ai laissé cet outil-là de côté.

N : Ce sont effectivement deux notions qui reviennent souvent : d'une part, cette peur de l'inconnu, et d'autre part, ce côté bricolage avec le numérique. Donc, en tout cas, il n'y a pas eu d'expérience professionnelle pour alimenter cette peur ?

J : Non, et comme je ne maîtrise pas, du coup, j'ose pas y aller. y'a des tiroirs que je vais pas ouvrir.

N : Je comprends. Vous évoquiez l'importance du numérique dans le savoir et la communication...

J : Ben... j'aime bien la culture de manière générale... y'a plein de domaines pour lesquels je m'intéresse et... euh... internet, pour moi, c'est comme un professeur en direct, quoi. [elle rit] sans obligation de fournir un travail quelconque...

N : Donc, ça c'est son côté positif. Et le côté négatif, c'est l'aspect sécurité.

J : Oui, c'est ça. [elle rit] et si je pouvais attraper ceux qui font ça, ils passeraient un mauvais quart d'heure. je trouve cela tellement mesquin. [...]

N : Aujourd'hui, peut-on faire sans le numérique ?

J : Définitivement non. Pour moi, on force ma liberté. Et tant que je peux encore choisir, je choisis de faire à ma sauce. Comme par exemple le sans contact. Super, je l'avais. Alors on nous dit que ça va faire gagner du temps à tout le monde et caetera...

Au début, les gens sont timorés parce que c'est nouveau... et puis après, avec le temps, et ben tout le monde paye sa baguette avec... on va en arriver là. Et bien moi, du coup, quand j'ai su que je pouvais ne pas l'avoir, que c'était encore un choix, ben je l'ai désactivé. Pour moi, c'est presque un acte politique. c'est mon choix, je peux encore décider. [elle rit]

N : Donc, du coup, la dématérialisation...

J : Ben là aussi. Pour ceux qui ne sont déjà pas bien formés là-dessus, c'est du stress pour eux. Ils sont obligés de prendre le train en route, et c'est pas des michelines, ce sont des TGV, vous voyez ?

N : Tout à fait.

J : Donc... euh... c'est pas un petit nombre de la population, c'est pas rien. Mais le gouvernement ne va pas faire marche arrière, mais il faut ralentir avec la covid. J'ai vu le Pass Numérique, c'est bien, c'est déjà mieux. Et heureusement qu'il y a des gens comme Emmaüs Connect.

N : Comment avez-vous connu Emmaüs Connect d'ailleurs ?

J : Dans un reportage télévisé, dans une émission qui s'appelle "Ensemble, c'est mieux" [diffusé le 23/09/2020 sur France 3] et... euh... je me suis dit que c'était ce qu'il me fallait.

N : D'accord.

J : Et j'ai regretté que ce ne soit pas Pôle Emploi qui m'ai mis sur la piste parce qu'après j'en ai parlé à ma conseillère qui m'a dit qu'elle connaissait. Alors qu'elle m'a fait passer par un autre organisme, mais c'était pas du tout ce que je recherchais. J'ai détesté.

N : Pourquoi ?

J : C'était surtout de la saisie de textes et caetera. J'étais devant un ordinateur avec un cours en fait, le formateur était là et, en cas de besoin, on pouvait l'appeler. C'était une catastrophe. J'ai posé la question aux autres autour de moi, on avait le sentiment que c'était pas adapté.

Et quand j'ai su qu'Emmaüs Connect partait de nos besoins à nous, comment remplir un dossier et caetera...

N : Plus personnalisé.

J : Voilà. Plus vivant, plus d'interactivité. Il faudrait développer des structures plus pratico-pratiques. Il faut d'abord voir les bases des bases.

N : Ces bases justement, vous les aviez. Vous aviez l'équipement informatique, et si j'ai bien compris, pour des raisons financières, vous avez mis tout de côté.

J : Non, c'est pas ça. Je n'avais pas forcément envie d'aller embêter à droite, à gauche parce que je ne sais pas quel matériel acheté, ce qui serait le plus judicieux pour moi... du coup, j'ai laissé le temps passer.

Et comme c'était pas indispensable pour moi, j'en avais pas forcément besoin, j'avais la possibilité de me connecter ailleurs pour mes petits besoins numériques.

N : D'accord.

J : Je me contentais de quelques applications. Et quand j'ai entendu parler de dématérialisation, qu'on commençait de plus en plus de choses au travail, c'est là que j'ai vu que j'avais des lacunes et qu'il fallait m'ouvrir davantage...

Surtout que ça me posait aussi des problèmes par rapport à mon entourage : j'avais des amis, de la famille qui... eux étaient à l'aise avec cet outil et du coup... euh... ben c'est comme un deuxième langage.

c'est des possibilités en plus dans la vie, c'est comme si... comme celui qui à l'info, il a le pouvoir. Ben celui qui est outillé, qui sait l'utiliser... ben il a des facilités à... à fonctionner dans son quotidien et à interagir avec son monde et avec les autres. Et ça, ça commençait à me manquer.

N : Et votre entourage cherchait à vous inciter, y'avait-il une pression ? Ou c'était le fait qu'ils en parlaient et que vous ne compreniez pas ?

J : Nan, c'était un langage que je ne comprenais pas. parce que c'est très technique, ça me bloque. Et je m'en voulais de ne pas comprendre, mais il me fallait une pédagogie.

J'ai cru pendant très longtemps que c'était inné, alors que c'est plus intuitif : par exemple, l'explorateur de fichiers, je connaissais pas le terme, mais je me suis rendu compte que je l'utilisais déjà. [...]

N : Tout à l'heure, vous avez dit qu'on vous en demandait de plus en plus au travail.

J : Oui, des petites choses. Voilà, des rentrées de transmissions, d'informations. Mais encore une fois, comme je... j'étais confrontée à mes limitations, je

trouvais d'autres solutions ; je demandais à d'autres collègues qui étaient plus calés, plus rapides. Je trouvais des solutions comme ça.

N : C'était quoi ? De la saisie de données, de petits rapports d'activité journalière, des commandes...

J : Oui, voilà, c'est ça. Des choses courtes, ça demandait pas non plus des heures et des heures d'encadrement par une formation.

N : En êtes-vous si sûre ? [elle rit] La première fois qu'on vous a dit "faudra que tu fasses ceci sur l'ordinateur", qu'avez-vous pensé ?

J : Ben on nous a appris, hein. Y'a une personne qui justement nous a montré le logiciel, on a été formé par un des commerciaux.

Après, les questions, elles viennent toujours après, dans la pratique, mais ils étaient toujours disponibles, y'avait un suivi.

N : Mais alors...

J : ...comme j'étais frileuse dans ma vie privée, j'étais aussi frileuse dans le travail.

N : Okay. Et pour les personnes en EHPAD ?

J : Y'en avait 2-3 avec des tablettes. Ils les utilisaient déjà chez eux avant, ils avaient de l'intérêt pour ça. Comme quoi y'a pas de frontière d'âge.

N : Donc, au travail, c'était ponctuel et quotidien.

J : C'est ça.

N : Et vous étiez en mode débrouille-bricolage...

J : [elle rit] Exactement, système D.

N : Vous demandiez de l'aide à vos collègues. Et à votre entourage proche ?

J : Mon compagnon. Mais ça percutait pas [elle rit]. Sa manière d'expliquer.. Il

a pas trouvé la façon pour m'expliquer. Alors qu'ici [EC], ça a marché

N : Il comprenait pas que vous ne compreniez pas...

J : C'est ça. Lui, il l'a intégré, il le pratique. Et ça aide pas à se détendre [elle rit]. Mais bon, il faut trouver les personnes qui peuvent vous apprendre, c'est pas facile. Et heureusement que j'ai trouvé par moi-même.

N : Quel est votre équipement aujourd'hui ?

J : J'ai un smartphone et une tablette. Et je suis en recherche d'un PC.

N : Comment vous servez-vous de votre smartphone.

J : On me l'a offert. Pendant 5 ans il est resté dans son emballage [elle rit] je me contentai de mon GSM. Et puis quand je me suis inscrite à Pôle Emploi [elle rit] ça ne faisait pas sur GSM. C'est là que j'ai sorti le smartphone et qu'un ami m'a montré comment m'en servir étape par étape.

N : Et donc les démarches Pôle Emploi ? Ça va ?

J : Oui, quand mon ami m'a montré, j'ai regardé, je n'étais pas en mode... euh... passive. **Fallait absolument que je comprenne parce que, quelque part, je voulais pas prêter ma vie, je voulais mon autonomie.** Et la limite, pourquoi pas un jour à mon tour aider.

N : On a déjà eu des bénéficiaires devenus bénévoles.

J : C'est vrai ? C'est là qu'Emmaüs Connect prend tout son sens... euh... dans l'espace public. [...]

N : Je reviens sur Pôle Emploi, votre CV en ligne, comment avez-vous fait ?

J : Ben j'ai pas fait. Enfin je l'ai mis par la force des choses.

N : C'est-à-dire ?

J : Je l'avais déjà en papier, je l'ai juste scanné.

N : Mais il est à jour ?

J : Oui, je l'ai dépoussiéré et on m'a aidé à le mettre en forme parce que ça je ne sais pas faire, j'ai juste l'aisance d'écrire un mail.

N : Comment a évolué votre niveau depuis Emmaüs Connect ?

J : Ah j'en suis plus au niveau que j'avais il y a 2 ans... avec un coup d'accélération à partir de cette formation.

Et puis une envie de... euh... de chercher, je prends plus confiance en moi aussi parce que j'ai un acquis qui se nourrit, qui augmente [elle rit] ça me fait grandir.

N : Et ça va vous aider demain dans une recherche de formation [qualifiante], après-demain dans une recherche d'emploi. Comment le voyez-vous ?

J : Comme dit, je n'en suis plus là où j'étais avant... mais pour moi je suis pas encore assez musclée où je serai au quotidien face à l'informatique.

Après, si j'ai une opportunité, faudra pas que ce soit un frein... parce que tout en apprenant autre chose, je peux continuer à apprendre et à consolider mes bases mais... euh...

N : Mais l'envie est là.

J : Ah oui ! Mais pourquoi ? Parce qu'il faut que je sois autonome.

N : Autonome par rapport à quoi ? à qui ?

J : Par rapport aux autres. je veux être autonome par rapport aux autres, dans le travail et dans ma vie privée... pour pas être à côté quand on me parle de numérique... par exemple, je suis pas sur Whatsapp.

N : Mais c'est pas une tare...

J : Je sais [elle rit].

Question de groupe... Dans ma famille, elles ont créé un groupe où elles communiquent entre elles mais je suis pas dedans, donc elles me contactent à

part [elle rit]

N : Vous êtes sur Messenger ? Skype ?

J : Nan, je fais rien du tout. Je suis pas à l'aise.

Mais même ma mère, qui ne sait ni lire ni écrire en français [elle rit] elle maîtrise Skype !

N : Y'a-t-il des points que nous aurions oubliés ? Qui vous semblent important de souligner ?

J : J'ai vu les 2 dans les formations. Il faut des choses plus pragmatiques, plus aux besoins de gens.

[...]

---

#### g. Entretien avec Manon

[...]

Nicolas : Quelques questions d'identité d'abord. Quel est votre âge ?

Manon : 52 ans.

N : Votre situation personnelle ?

M : Célibataire, sans enfant.

N : Et si je me souviens bien de notre première entrevue, vous étiez coiffeuse ?

M : Oui, à mon compte.

N : Bénéficiaire du Pôle Emploi ?

M : RSA seulement, j'avais le statut d'artisan. [...]

N : Que représente pour vous le numérique aujourd'hui ?

M : Alors moi c'était toujours... j'avais toujours l'impression que l'ordinateur était allergique à mes petits doigts, parce que je suis d'une patience sur beaucoup de chose, mais mon ordinateur [elle rit] impassible à ma patience parce que, ben, je ne savais trop l'utiliser donc euh... euh... y'avait une touche où par exemple on peut verrouiller les majuscules.

N : Oui.

M : Je ne la connaissais pas donc je me disais "ça ne marche pas, mais qu'est-ce qu'il a !" Donc rien que pour faire mon code [mot de passe sur écran verrouillé]... y'avait de la frustration, y'avait... euh... quelque part le "non, non, non, je m'en passe" [elle rit] on peut vivre sans. Je ne suis pas quelqu'un déjà au niveau du téléphone... le téléphone pour moi c'est un outil de travail.

C'est vrai que, avec Vanessa et Maximilien [formateurs de l'action EC-PE], j'ai eu vraiment plaisir et j'ai même été très agréablement surprise. C'est très agréable quand on vous explique clairement les choses... euh... tout le potentiel que l'on peut développer.

Je faisais des recherches mais c'est vrai que là, maintenant, faire un texte, les choses que j'ai apprises et qui me servent... euh... j'ai moins d'appréhension.

N : Vous avez commencé avec la formation organisée avec le Pôle Emploi ?

M : Oui, c'est ça.

N : Et vous avez ensuite effectué des permanences connectées.

M : Voilà, c'est ça.

N : Combien ?

M : 2 pour l'instant.

N : L'avantage de cette première formation c'est d'avoir un premier vernis et ensuite, les PermCo permettent de revenir sur des points de révisions ou des points plus spécifiques dans une utilisation professionnelle ou personnelle.

M : Tout à fait. Et ça met en confiance.



N : Quel est votre équipement personnel ?

M : Un ordinateur avec une tour. À l'époque, quand j'ai voulu investir, ma sœur m'avait conseillée sur ça et l'imprimante.

N : c'était quand ?

M : L'ordinateur ? C'était en avril 2016. Parce que j'ai changé de comptable mais qui était sur Paris donc fallait tout envoyer donc, voilà, il me fallait des choses dont je n'avais pas besoin l'ancien comptable.

N : Donc l'ordinateur servait alors d'abord pour le travail ?

M : Oui, je ne l'ai pas pris par nécessité personnelle mais pour le travail.

N : Pour la comptabilité. Pour l'agenda, vos rendez-vous clients ?

M : Non, j'ai toujours eu un agenda papier... J'aime les livres. Je ne lis pas sur les tablettes, je n'aime pas ça. Le plaisir de la page...

N : Je connais. Et au niveau téléphonie ? Smartphone ?

M : Oui. Je ne savais pas que c'était un smartphone [elle rit] du moment que ça fonctionne. Bon s'il y a une option pour les photos c'est bien aussi. C'est pratique, mais bon.

N : D'accord. Donc l'informatique est entrée dans votre vie par le biais du travail alors.

M : Oui, indirectement par le travail parce que ma comptable voulait que j'ai un scanner.

N : Et du coup, comment vous êtes-vous accaparé ces outils ?

M : C'est ma sœur. [...] Elle était clerc chez un huissier donc tout ce qui était informatique... enfin, tout ce qui était bureautique... elle était habituée.

N : A-t-elle eu la patience et la pédagogie ?

M : C'était marrant : j'ai tendance à tout noter, elle me montrait une méthode et puis, la fois suivante, c'était une autre... Elle me disait que c'était pour me montrer d'autres trucs.

Alors c'était un peu laborieux au départ, après j'avais pigé la façon de faire donc après je me débrouillais donc.

N : Un grand classique donc : formation sur le tas par un membre de la famille. [...] Alors, vous aviez donc un salon. Que s'est-il passé ? Victime covid ?

M : Ah non. J'ai vendu en septembre 2020. J'avais un problème de bail et de parking avec le propriétaire... ça a duré longtemps sans trouver de solution... et j'ai eu ensuite des problèmes de santé en plus [pleurésie, puis plus tard tendinite]. [...] Jusqu'au jour où j'ai mis en vente, mais ça été très compliqué là aussi. [...] C'était très très éprouvant.

En septembre 2020, je me suis alors inscrite à Pôle Emploi où j'ai demandé plusieurs fois la formation d'Emmaüs Connect. Mais à cause de mon statut, c'était à chaque fois non. J'ai donc repris des missions en tant que coiffeuse [...] mais rien de bien concret.

N : Vous avez tout de suite parler de la formation d'Emmaüs Connect au Pôle Emploi ?

M : Oui, parce qu'en fait, j'avais vu sur leurs écrans [à l'accueil] et je me suis dit que ce serait peut-être bien.

N : Avec une idée derrière la tête ? un projet ?

M : Non. C'était d'abord pour les impôts... pour tout ce qui est administratif. Je voyais que de plus en plus il fallait tout faire en ligne... Et donc du coup, effectivement... euh... me rajouter une vraie formation à mes connaissances persos...

Je me disais, aujourd'hui, de toute manière, si on n'est plus connecté... Même dans les magasins... ils ont tous des sites.. faut être vu.

Dans un salon, on n'a plus besoin de bouquins de coiffure parce que les gens ont leur téléphone et nous montrent ce qu'ils veulent.

N : Donc d'abord pour le côté administratif.

M : C'est ça.

N : C'est devenu un impératif ?

M : Ça le devient de plus en plus. Ça devient vraiment récurrent.

Là, je voulais un duplicata de mon échelonnement d'électricité... j'ai fait mes codes, je suis inconnue au bataillon ! Pour les joindre, c'est un bordel monstre ! Ça fait je ne sais pas combien de fois que j'essaye...

Regardez ! Même pour la vaccination... Doctolib... je ne sais quoi.

C'est le moyen aujourd'hui qu'on a tous à disposition pour aller sur ces... euh... ces endroits.

N : Pour vous c'est...

M : C'est bien, et c'est pas bien. J'veux dire que je comprends que... voilà... il faut vivre avec son époque... euh... Moi je n'aime pas trop qu'au niveau administratif que tout soit sur écran parce que c'est sécurisé mais jusqu'à quel point ? En plus, moi je fais systématiquement des photocopies parce que c'est des choses qu'on doit garder, on ne sait jamais s'il y a un problème avec l'ordinateur pour retrouver les papiers, les documents...

N : Et donc, qu'est-il important aujourd'hui pour vous de maîtriser ? Que cela soit sur le smartphone ou l'ordinateur ?

M : Il faut qu'en même qu'on est les bases, le minimum syndical. Il faut qu'en même les connaître correctement. Envoyer des mails... des documents... c'est qu'en même des choses... euh... qu'on vous demande pour... euh... Ameli. Enfin, c'est récurrent ça.

N : Encore une fois cette dimension administrative alors ?

M : Oui, oui.

N : Et dans une dimension plus familiale ? Vous êtes sur les réseaux sociaux ?

M : Oui, un petit peu, mais bon. Moi les gens qui passent leur temps à se prendre en photo, à montrer tout ce qu'ils mangent, ce qu'ils font... Non, ce

n'est pas ma tasse de thé.

J'ai un compte Facebook parce que je suis passionnée par les cockers américains, j'en ai un. Du coup, j'ai un site où on se donne des conseils...

Mais c'est pas quelque chose... j'veux dire, c'est pas... je regarde parfois pour des formations donc ça me permet d'avoir d'autres pistes.

C'est vrai que... euh... je peux me passer une journée de téléphone. [...]

N : Avez-vous créé votre CV sur votre espace Pôle Emploi ?

M : À l'époque, je l'avais fait moi-même et après, j'avais demandé au Pôle Emploi, à une jeune [service civique] de me le mettre dedans. Parce que... euh... leur site... j'ai essayé mais je trouve que c'est... très carré, très formaté... et moi j'aime bien avoir mes libertés de pouvoir rédiger comme je veux.

N : Oui, il y a effectivement le modèle automatique et la possibilité d'importer son propre CV.

M : Voilà, j'ai fait importer mon CV.

N : Que vous aviez fait sur Word ? En toute autonomie ?

M : Oui, oui.

N : Vous aviez déjà des notions de bureautique avant votre formation ici ?

M : En fait, c'est par nécessité, quand j'ai eu mon ordinateur... pour du courrier au niveau du travail. ma sœur m'avait montré.

N : Donc relativement à l'aise de ce côté, mais quand il a fallu l'importer...

M : Oui, à l'époque, je ne savais pas comment faire.

N : Mais aujourd'hui ? Un peu à l'aise ?

M : Oui. plus à l'aise

N : Avec une conversion en pdf ?

M : Non. je sais que c'est un format. Il y a un site que j'ai utilisé récemment qui me demandait ce format mais qui le convertissait directement.

N : Et dans quel domaine de recherche alors ?

M : Je ne fais pas le deuil de mon métier. Depuis le temps, j'ai eu des conseillers factices. J'ai demandé à chaque fois des rendez-vous et les 2 fois que j'ai eu un rendez-vous c'était 10 minutes au téléphone... "vous faites ci, vous faites ça..." Voilà, c'est tout.

Il y a une prise en charge au niveau des artisans qui est déplorable parce que l'artisan n'a que le RSA. Heureusement que j'ai sollicité les APL parce que sinon là... [...] Je recherche toujours dans le milieu de la coiffure. Je suis en train de me poser des questions sur de nouveaux locaux commerciaux parce que j'ai postulé même à des remplacements maternité, mais mon âge et le fait d'avoir été patronne font que ça bloque. [...]

Je vais probablement me remettre à mon compte, je ne peux pas rester comme ça, c'est destructeur pour moi.

N : Pour les APL, les démarches étaient-elles en ligne ?

M : Nan, je suis allé à la CAF. Parce que je ne savais pas trop si j'avais le droit ou pas.

N : D'accord. Je ne sais pas s'il y a des débouchés, mais avez-vous penser à être formatrice ?

M : Alors... je me voyais effectivement formatrice à 50 ans. Mais ma première de mes conseillères PE, en septembre, a décrété que n'ayant pas d'enfant, je ne pouvais pas devenir prof... super...

J'ai regardé s'il y avait des annonces au niveau des écoles de coiffure, mais visiblement ils ne recrutent pas.

Donc, voilà, c'est pour ça que j'ai laissé tomber cette idée de formation.

N : Je présume qu'au niveau recrutement, le covid n'aide pas beaucoup. Avez-vous créé votre espace CPF d'ailleurs ?

M : Bonne question. Je ne sais pas si ça a été fait. Parce qu'on m'a dit effectivement selon le fait que j'ai travaillé, j'ai droit avec le compte C...?

N : CPF.

M : ... d'avoir une formation et on m'a dit aussi que j'avais pas forcément besoin de l'aval du conseiller [PE].

Déjà pour la formation Emmaüs Connect, on m'avait dit que ça faisait partie de mon CPF, et la formatrice m'a dit plus tard que ça n'a rien à voir.

Donc, y'a beaucoup d'informations et faut vraiment faire le tri parce que j'ai l'impression que... euh... eux-mêmes sont mal formés.

Et... euh... j'ai un rendez-vous lundi, j'vais voir si mon compte formation est ouvert et voir si je peux m'inscrire.

N : Je peux déjà vous donner la réponse : c'est à vous de le créer. Et comme cela se fait avec votre numéro de carte vitale, je pense que ça vous aurait marquée.

M : Ah d'accord. Ah ben oui, forcément. Donc c'est possible de suivre les formations qui m'intéressent alors ?

N : C'est du cas par cas, les formations doivent d'abord être éligibles CPF. Sur le site, il y a justement des catalogues. [...] Mais en tout cas, c'est bien à vous de faire la démarche.

M : Sur le site du Pôle Emploi.

N : Non, non. Il s'agit bien d'un autre site à part. Vous pouvez d'ailleurs voir ça lors d'une prochaine PermCo.

M : Oui, j'ai justement un rendez-vous.

[brève parenthèse sur les OPCAs/OPCOs, DIF/CPF, PMSMP, aides complémentaires]

M : Je vais peut-être demander à mon assistante sociale alors parce que ma conseillère Pôle Emploi... je sens que c'est reparti pour 6 mois d'attente... j'ai déjà eu du mal à avoir celle-ci [EC]...

N : Parlant de cette formation, y' a-t-il eu un avant et un après ?

M : Ah oui, oui, c'est clair. Parce qu'avant j'avais aucun plaisir, c'était plutôt à contrecœur que j'allais sur l'écran. Alors que maintenant, comme il y a moins d'appréhension, forcément j'ai plus de plaisir.

Avant j'utilisais toujours à la va-vite, alors que maintenant je traîne plus... Donc euh... non, c'est complètement autre chose et donc tant que je peux continuer à venir [chez EC] et apprendre, je profite.

N : C'est le principe même, vous serez toujours la bienvenue.

M : C'est ça qui est bien parce que... euh... en rétrospective, avec les autres stagiaires, chacun avait un niveau différent, mais c'est utile de revoir les bases.

N : Oui, on n'a pas tous le même bagage au départ, ni la même utilisation en finalité.

M : Oui, tout à fait.

N : Y'a-t-il des points que nous aurions oubliés ? Qui vous semblent important de souligner ?

M : Ben... je pense que c'est important cette démarche que vous faite parce que je pense que ça devrait être dans le cursus scolaire, directement.

Je trouve qu'aujourd'hui c'est un outil [le numérique] et qu'on devrait le mettre au programme. c'est peut-être plus important que... euh... je me souviens de l'histoire dans mon bac... plus important que l'industrie du maïs en Amérique... quelle importance de connaître des chiffres pareils.

N : Ça se fait, oui. Il y a encore à peaufiner, mais ça se fait.

M : Ça bouge, c'est bien mais...y'a aussi... je vois mes neveux... il y a aussi peut-être ce côté dangereux d'internet... ce côté addict.

Il faut savoir aussi se déconnecter. Je me souviens des 2 premiers jours de formation où il faut être concentrée, c'est prenant.

[...]

#### h. Entretien avec Anouch

[...]

Nicolas : Alors, quelle est votre situation professionnelle ?

Anouch : Donc, je suis fonctionnaire titulaire, assistante ingénieure en technique [...]. Je suis dans la catégorie A.

N : Une scientifique à la base.

A : Oui. J'ai un Master 2 en fait.

N : Que vous avez eu où ?

A : Euh... à l'université. Moi au départ, j'ai fait un bac, puis un BTS. Puis j'ai travaillé, après le BTS. J'ai toujours continué à essayer de me former, je suis de nature curieuse. J'étais en Master 1, Master 2, en même temps je travaillais alors pour vous dire quand... ça fait pas très longtemps... dans les 6 ans.

N : D'accord.

A : j'ai fait le Master 1. En formation initiale, mais sur plusieurs années en même temps que je travaillais. J'ai pas demandé justement à la formation [par le biais de ses droits]... officiellement... euh... je l'ai fait de moi-même, j'ai mis de mon temps, de tout, de mon organisation sur les congés et tout ça. Et j'ai fait le Master 1 et le Master 2 comme ça... En plus de d'une autre formation complémentaire.

Et c'est pour ça que moi je suis... quelque part... quand je réfléchis...

Excusez-moi je parle déjà comme ça spontanément...

N : C'est le but.

A : Et quand je réfléchis, je me dis "punaise, mais y'a d'autres gens ils ont toujours... ils sont rentrés dans des parcours de formation... mais intégrés dans leur employeur !"

Mais moi, ça, je l'ai jamais fait. Je l'ai toujours fait de moi-même parce que j'ai toujours trouvé qu'on me mettait des bâtons dans les roues.

Et donc j'ai jamais vraiment bénéficié d'une formation normalement comme on



y a droit. Mais je l'ai fait de moi-même sur mes temps de congés, c'est-à-dire sur du [temps] personnel.

N : Et donc vous êtes chez [...] depuis combien d'années ?

A : Euh... Avant même mon BTS, j'y faisais des remplacements, j'étais pas encore fonctionnaire évidemment.

N : Vacataire.

A : Voilà. Je faisais des remplacements pendant l'été en tant qu'étudiante. Puis, après mon BTS, j'ai intégré en contrat de 3 ans parce qu'une personne est partie en congé parental et voilà alors j'ai toujours travaillé, travaillé jusqu'au moment où j'ai fait un concours de la fonction publique et j'ai été titularisée.

N : Je vois.

A : Et donc, avant d'être fonctionnaire, j'étais en CDI dans un institut de recherche. J'ai voulu faire une formation vers 2001, un DESS scientifique qui se faisait à l'université. Je voulais le faire dans le cadre d'une alternance 1 semaine de cours/3 semaines de travail. Mais ça n'avait pas abouti, refusé par le Fongecif. [...]

N : On finit rapidement avec la partie présentation : votre situation familiale ?

A : Donc, j'ai 55 ans. Célibataire. Un garçon et une fille de 23 et 26 ans.

N : Merci. Alors jusqu'à présent, les personnes que j'ai pu interrogées étaient en situation de recherche d'emploi ou de formation qualifiante. Vous êtes la première personne en poste.

Du coup, comment le numérique est-il entré dans votre vie ? Par le biais du travail ? Ou d'abord via votre vie personnelle ?

A : Ben moi franchement je suis quelqu'un de très basique... c'est à dire déjà que j'ai jamais eu de cours d'informatique dans mon cursus scolaire, ça ne se faisait pas lors de mon BTS.

Et puis y'avait Internet qui est une source d'informations importante, c'est ce qui m'a fait vouloir acquérir un ordinateur. Mais l'informatique ne faisait pas

du tout partie de mon environnement.

N : Bien sûr.

A : Euh... bon j'avais un téléphone normal, c'étaient pas des smartphones. [...] J'ai connu le minitel... Et l'ordinateur, j'y ai touché dans le cadre de mon travail en fait... pour entrer des données, des choses comme ça.

N : Plus orienté scientifique.

A : Nan, c'étaient des trucs basiques. On faisait des analyses et il fallait un peu de traitement de texte, voilà.

Et c'est au fur et à mesure du temps que... euh... plus les choses se sont sophistiquées... j'ai éprouvé le besoin de savoir faire des choses sur l'ordinateur... genre garder des fichiers ou, quand j'ai eu un smartphone, faire des photos et les transférer.

N : Donc, c'est plus un contexte personnel qui vous a d'abord impliquée dans le numérique alors. Plus une envie personnelle.

A : Euh... pas seulement. C'est aussi suite... euh... parce que comme j'ai toujours continué à faire des études et ben un moment c'était nécessaire que je puisse savoir... et c'était un handicap... que je puisse utiliser les outils de l'ordinateur genre faire des présentations Powerpoint, parce qu'il fallait faire des rapport avec Word.

J'ai trouvé beaucoup de difficultés à écrire... par exemple un rapport, des choses comme ça... parce que Word j'avais jamais eu de formation sur ça. J'ai demandé des formations sur Word et tout ça, mais je trouvais pas que c'était très très euh... j'ai pas vraiment accroché, j'ai appris plutôt un peu en tâtonnant, en demandant à des personnes à droite à gauche...

N : Sur le tas.

A : ... et c'était pas par les formations que j'ai pu avoir les réponses. Et donc je demande à des étudiants autour de moi "comment tu fais ça".... et encore aujourd'hui, y'a plein de choses que je sais pas faire.

N : Vous faites la chasse aux trucs et astuces.

A : Oui, voilà, c'est ça.

N : Les formations logiciels étaient individualisées ou en groupe ?

A : Nan, de groupe. Mais parfois elles sont pas très bien faites, ça dépend. J'ai suivi une formation Excel qui me semblait intéressant mais ça m'a pas...voilà... j'ai pas le sentiment d'être sortie de la formation en me retrouvant à l'aise avec Excel.

N : Ça dépend de l'utilisation que vous vouliez en faire aussi.

A : Oui. Aussi. Je m'étais inscrite à la formation C2I et là j'étais déçue parce que j'avais beaucoup d'espoir sur ça parce qu'il y a Word, Excel, Powerpoint tout ça... j'allais devenir enfin à l'aise avec ces outils-là. mais je ne suis pas sortie de là avec tous ces outils-là, j'étais un peu déçue.

N : C'était avec vos Masters ?

A : Oui. J'ai plus appris en demandant ponctuellement quand j'avais un souci, quand je voulais faire telle ou telle chose et que je demandais aux gens autour de moi. J'ai appris plus comme ça que par les formations.

N : Notamment vos enfants ?

A : Ils ne sont pas trop disponibles... [elle rit] Ils manquent un peu de patience...

N : J'entends souvent ça...

A : L'autre jour, ma nièce, elle a à peine 14 ans, elle m'a montré Instagram. Parce que pour moi, c'est encore une grande lacune les réseaux sociaux... et il faudrait que j'apprenne parce qu'il y a peut-être des choses à en tirer. Et donc, ma nièce a commencé à me montrer Instagram comment ça marche, à mettre en place mon profil mais c'était très long... on l'a même pas fini. Je sais pas si vous connaissez Instagram.

N : Je l'utilise peu, ça dépend de l'utilisation qu'on veut en faire. J'utilise plus des réseaux professionnels, par exemple LinkedIn, pour faire de la veille.

A : Et ça, par exemple, je sais pas faire de la veille et c'est pour ça que je viens ici [EC] pour apprendre ce genre de choses.

N : Sur quels réseaux sociaux êtes-vous ?

A : Euh... Instagram mais je regarde même pas, je comme à peine. Je suis sur Facebook, mais je ne poste jamais rien sauf un peu avec la famille, je reçois juste des notifications sur ce que suis et j'ai pris la précaution de demander à quelqu'un de m'aider à paramétrer pour que ce soit sécurisé. Et donc y'a des organismes que je suis, des associations...

N : C'est ça faire de la veille. Vous pourriez donc faire de même sur LinkedIn.

A : Ah ? D'accord. J'ai un compte LinkedIn, mais j'y vais jamais et, à mon avis, c'est un tort de ma part, à cause de mon incompetence.

N : C'est un mot bien fort.

A : [elle rit] [...] L'autre jour, je participais à une manifestation, je devais envoyer des photos à mon groupe Skype et j'ai demandé à deux petites jeunes de me montrer. Je sais pas faire...

Voilà, j'ai un besoin sur le tas, je demande vite fait mais c'est pas évident après de pouvoir le refaire.

N : Et Twitter ?

A : Là aussi, j'ai le compte, mais je l'utilise pas.

N : Donc, vous avez des comptes partout pour des besoins ponctuels, mais vous ne les utilisez pas.

A : Voilà. [elle rit] J'ai aussi Whatsapp, Viber et Signal. Signal, c'est à cause des changements d'utilisation de Whatsapp, des trucs de confidentialité je sais pas quoi. Donc j'ai tout mais je les utilise pas. [elle rit]

N : Donc, que ce soit pour les réseaux sociaux ou l'informatique, vous butinez.

A : Oui. C'est exactement ça. [elle note le mot]

N : Et ensuite, vous braconnez. C'est-à-dire que vous apprenez, vous détournez parfois l'utilisation pour répondre à vos besoins.

A : Ah oui, c'est ça. [elle note encore] Je fais fonction de ce qui m'intéresse. Par exemple, j'ai vu à une conférence les arbres décisionnels et j'ai trouvé ça très intéressant pour mon organisation personnelle. [...] Vous voyez j'ai une curiosité... euh... je vois qu'il y a vraiment plein de possibilités mais il faut apprendre à le faire et...euh... voilà.

N : Revenons-en à vos Masters où vous avez dû forcément utiliser la bureautique, taper des rapports...

A : ... Oui. mais là, c'était vraiment un handicap de ne pas maîtriser les outils. rien que pour Word, taper mes rapports, c'était difficile parce que je ne savais même pas comment faire les marges, la mise en forme... Donc c'était très difficile... Pour c'est un handicap que de ne pas maîtriser l'outil pour faire son travail. Une frustration et un handicap. Et que j'ai encore maintenant, hein. Je ressens ce... c'est pour ça que je parle d'incompétences, je ressens ça comme une frustration et un handicap, réellement.

N : D'accord.

A : Et une dépendance parce que je dois trouver les ressources, les gens à qui je demande ne sont pas toujours disponibles...

N : Et vous aviez un ordinateur personnel à partir de quand ?

A : Assez tardivement. Pour le Master 1, dès que j'en ai eu besoin.

N : Donc au début, l'environnement Windows, l'utilisation du clavier ou de la souris, comment avez-vous appris ?

A : Par tâtonnement. Bon, le clavier, forcément, je m'en servais déjà un peu au travail. Mais donc par tâtonnement et en demandant, beaucoup en demandant aux gens autour de moi.

N : Des gens qui vous aident aussi pour des démarches comme les impôts ?

A : Non. Ça je fais. J'aide justement ma maman pour ces pensions, la CPAM, je fais tout par internet. Et puis j'aide d'autres personnes âgées pour des dossiers de retraite, des choses comme ça, qui sont dans l'illettrisme, qui sont d'origine étrangère et qui ne sont pas allés à l'école.

N : Avec facilité ?

A : Non, avec des difficultés.. J'essaye d'aider.

N : [je ris] Et après vous dites que vous êtes incompetente...

A : Je tâtonne, j'apprends. En fait, j'ai une sorte d'obligation à devoir faire des trucs pour des personnes donc je suis obligée de faire, mais je tâtonne.

N : Vous venez de dire le mot "obligation"...

A : ... Oui. Là par exemple, j'ai aidé une personne qui devait refaire sa carte de séjour... Mais là c'était l'horreur ! Il y avait le confinement donc plus moyen d'avoir un rendez-vous à la préfecture et c'était donc très difficile et long à faire en ligne... ça me reste en travers de la gorge. [...]

Donc l'internet, okay, y'a des choses qu'on peut faire assez facilement, mais y'a des choses qui sont très très long à faire, ça prend énormément de temps.

N : Contraignant ?

A : Discriminant. très très discriminant.

Et avec des conséquences, hein. Par exemple, j'ai aidé une personne qui allait tous les mois au Pôle Emploi pour faire des renouvellements, mais avec le confinement elle était obligée de passer aussi par Internet, et elle sait pas malgré qu'elle ait un ordinateur, elle sait pas se servir de ses codes. [...] Donc beaucoup de temps, d'énervement... mais maintenant, ça roule. Je le fais tous les mois, c'est un truc que j'ai découvert y'a pas longtemps, je fais un Google Calendar et une alerte.

N : D'accord.

A : Alors j'ai voulu lui montrer pour qu'elle apprenne, elle a son ordinateur, elle vient aussi ici (EC). mais le problème, ça prend beaucoup de temps pour montrer à des personnes qui connaissent rien. C'est pas une fois, deux fois, il faut vraiment être très disponible pour lui montrer comment être autonome, parce que c'est important, mais ça prend beaucoup de temps.

N : Et donc, vous avez connu Emmaüs Connect par cette amie ?

A : Oui. Et elle connaissait Emmaüs Connect par le CIDFF [Centre d'information sur les droits des femmes et des familles]. Donc, je suis d'abord venue pour acheter un PC et puis j'avais vu qu'il y avait des bénévoles qui pouvaient aider.

N : Okay. Et la première fois que nous nous sommes rencontrés, vous étiez un peu remontée contre le CPF...

A : Oui, parce que je ne sais pas du tout ce que c'est. Avant on avait le DIF, je crois que ça existe encore, mais pour le droit à la formation, c'est hermétique. J'ai donc toujours fait personnellement.

N : Y'a pas de communication au sein de [...] ? Si je ne me trompe pas, vous faites un entretien annuel.

A : On reçoit tous les mois le catalogue de formations, la lettre annuelle de congés de formation, mais c'est pas trop clair.

[brève parenthèse sur droits CPF]

N : En résumé, comment voyez vous le numérique aujourd'hui.

A : Ben moi franchement je trouve que c'est regrettable, c'est... je reparle de discrimination. Quelque part, moi je trouve qu'on manque d'informations.

On peut toujours trouver des ressources pour apprendre à utiliser les différentes choses, mais le problème c'est l'information. On a peut être des droits, on a droit à la formation mais on n'y a pas accès parce qu'on n'a pas les informations, on ne sait plus humainement à qui s'adresser.

[...]

i. Entretien avec Djamila

[...]

Nicolas : Avant de rentrer dans le vif du sujet, quelle est votre situation personnelle ?

Djamila : Je suis franco-algérienne, en France depuis 2010 pour me rapprocher de mes grands-parents qui m'avaient éduqués.

J'ai 44 ans, des jumelles de 15 ans et un garçon de 17.

N : Et professionnellement ?

D : Euh... là... aujourd'hui, je travaille. Je suis au chômage, mais je fais des petits jobs.

J'étais dans l'insertion sport-solidarité, dans une petite société de fabrication de boomerangs. On se servait d'internet pour chercher des motifs pour la décoration et l'entreprise à déclarer faillite, c'est fermé en 2012.

Et après, j'ai fait des formations... CAP petite enfance et j'ai travaillé pendant 6 ans à la crèche frontalière [Kehl-Strasbourg]. J'ai eu des soucis de santé avec la nouvelle directrice, on s'entendait pas bien... et les statuts et les payes des allemands et des français étaient différents donc... euh... beaucoup de tensions. J'étais en arrêt maladie, et après je suis sortie, correctement, avec mes droits en juillet 2020.

N : Tant mieux. Rupture conventionnelle, c'est ça ?

D : Oui... Après au bout de 2-3 mois, j'ai une ancienne amie qui est devenue référente familiale... assistante sociale... qui m'a appelée...

J'étais bénévole dans un centre socio-culturel et elle travaillait là-bas. On s'était un peu perdus de vue... Elle m'a appelé et là je travaille depuis janvier en centre vaccination-covid comme assistante collaboratrice le week-end.

Après, elle m'a aussi proposé... comme elle me connaissait... elle m'a dit "pourquoi tu fais pas le BAFA ? ça peut être un plus avec ton CAP"

Alors... euh... j'ai validé ma première partie en février... les 6 jours, il m'en reste 8 pour le finir. Et je travaille aussi avec l'AFL [Associations Familiales Laïques] où j'ai découvert un autre milieu... avec de plus grands enfants. C'est très intéressant.

Et... et après j'ai des difficultés dans l'informatique... Enfin dans le portable



[smartphone], la tablette, je gère tout mais le clavier, c'est un obstacle pour moi.

N : Qu'avez-vous fait alors ?

D : C'est mon conseiller de Pôle Emploi qui m'a orienté ici [Emmaüs Connect] pour 15 jours [formation longue PE/EC].

Et c'est une belle expérience aussi... j'ai rencontré des formateurs... *amazing* [elle rit] Et... euh... on a passé du temps ensemble avec les collègues, c'était vraiment... euh... magnifique. [...]

N : J'ai oublié de vous demander, sans indiscrétion, êtes-vous mariée ?

D : Oui mais il travaille au Golfe du Mexique comme ingénieur pétrochimique.

N : Oh ! Il travaille sur des plateformes ?

D : Oui. Et avec la Covid, il ne peut pas venir... Bon on utilise Telegram [messagerie instantanée], c'est plus facile. Ou des fois Messenger ou Hangouts, ça dépend quel réseau marche bien chez lui.

N : Je reviens un petit peu en arrière... où avez-vous effectué le CAP petite enfance ?

D : À Strasbourg en 2012... par correspondance.

N : Et vous l'avez financé comment ?

D : Avec mon DIF.

N : Et donc par correspondance... vous utilisiez l'informatique ?

D : Oui, c'était avec internet. Les cours et tout ça c'était internet. C'était pas vraiment développé, c'était facile : c'est eux qui appelaient, moi j'appuyais juste à appuyer sur un bouton.

N : C'était pour l'essentiel de la vidéo, et vous faisiez de la prise de notes alors.

D : Exactement.

N : D'accord. Et l'examen ?

D : L'examen, c'était à Saverne.

N : Et le BAFA ? C'est à distance ?

D : Non, c'est au CPCV à Strasbourg. J'attends pour la suite.

Et là, j'ai passé un entretien cette semaine à la mairie d'Illkirch pour un poste animatrice-médiatrice adultes relais.

[...] Je me prépare pour faire aussi une VAE ATSEM, je dois attendre pour le stage et le concours.

N : Ça fait beaucoup de choses...

D : Je profite pour évoluer et... euh... de ne pas rester les bras croisés.

N : Et dans tout ça alors, que représente pour vous le numérique ?

D : C'est très important pour moi. c'est surtout... avant je ne l'ai pas senti... j'ai pas senti que sa présence était vraiment imposée... euh... parce qu'on peut faire des choses en se déplaçant... à la sécurité sociale, à la CAF aussi... au Pôle Emploi... mais avec le confinement, tout a changé. Tout passe par internet Et là... c'est le grand problème pour moi. Parce que j'arrive pas à gérer... les enfants et les classes en virtuel... des fois ça bugue.

Et là, j'ai vu que l'internet c'est très important au quotidien. Et il faut aller plus loin, c'est pas uniquement rester les bases... enfin... voilà. J'ai envie d'aller un peu plus loin, je suis très ambitieuse [elle rit]

N : Donc, c'est le confinement qui a marqué la différence ?

D : Voilà. Et pour changer de travail, pour chercher quelque chose de mieux... pour faire des études.

N : Parlant d'études, comment s'en sortent vos enfants avec les cours en ligne ?

D : Le grand, ça va. Par contre les filles... euh... y'a des choses... des fois elles me

demandent quand ça bugue... alors j'essaie de faire des choses... des fois ça passe et j'arrive.

N : Vous bidouillez.

D : Voilà. Mais je pense... euh... j'ai pas la confiance en moi-même de faire les trucs internet... j'ai peur de mal faire.

Dans les réseaux sociaux aussi, j'ai peur toujours de faire... euh... quelque chose qui part tout de suite et comme c'est ma vie personnelle, j'ai pas envie que tout le monde connaisse...

N : Le respect de la vie privée...

D : Oui, d'ailleurs Facebook, Messenger... je suis loin de ça... c'est pas sécurisé. Tout le monde peut pirater, tout le monde peut rentrer. [...] Je suis très souvent sur Whatsapp ou Telegram où c'est plus sûr avec le numéro [de téléphone] pour l'accès. C'est sécurisé.

N : Vous vous servez aussi avec votre mari...

D : Oui, selon les horaires... avec le décalage.

N : Bien sûr.

D : Par message ou par vidéo. [...] J'ai envie d'aller un peu plus sur internet... découvrir un plus, d'aller un peu loin, c'est pour ça que je fais les Permanences Connectés.

N : Alors justement, comment à évoluer votre niveau avec ces formations ?

D : c'est différent par rapport à avant. Je connais le clavier, j'ai plus l'habitude. J'ai appris aussi comment faire et gérer des dossiers.

N : Et avant, avec Pôle Emploi, vos déclarations mensuelles, votre CV en ligne ?

D : Le CV, c'était fait par une conseillère en 2012.

N : Mais aujourd'hui ? Sa mise à jour ?

D : Je cherche des modèles pour le CV ou la lettre de motivation, je rédige sur une feuille et après sur l'ordinateur.

N : Sur un logiciel de traitement de texte ?

D : Oui. Je cherche, je copie, je refais. Et après, je peux l'envoyer par mail.

N : Et avec votre projet de VAE, comment appréhendez-vous votre utilisation du numérique ?

D : J'ai pas peur parce que j'ai appris ici des choses. Pour taper, pour envoyer... la sécurité... Et après... des connaissances plus profondes d'informatique... j'ai appris par moi-même sur le portable... je vais faire.

N : On est bien d'accord, quand vous parlez de portable, c'est le smartphone ?

D : C'est ça.

N : Et combien d'ordinateurs avez-vous ?

D : Les enfants ont les leurs. Et le familial, mais il n'est pas nouveau-nouveau... C'est mon fils qui s'en occupe quand il y a un virus ou des mises à jour, mais il n'a pas le temps de m'expliquer [elle rit]

N : Les enfants n'ont pas la patience...

D : Ils sont vraiment pas comme nous... ils sont... euh... avalés par internet.

N : Je vois ce que vous voulez dire. Vous le constatez aussi dans le centre socio-culturel ?

D : Oui. Il y a une association qui vient donner des cours, ce sont des jeunes [elle rit] ils ont du stress avec moi qui avance comme tortue. Ils veulent faire, je dis non, c'est moi qui vais le faire.

N : Oui, vous voulez de l'autonomie.

D : Voilà. J'ai envie d'être plus à l'aise

N : Donc, notre entrevue touchant à sa fin [elle enchaîne de suite avec une PermCo], pour résumer, pas trop d'appréhension avec le numérique, mais un souhait de mise en confiance et d'autonomie.

Y a-t-il des choses que vous vouliez dire encore ?

D : Non, je ne vois pas... mais moi j'ai vraiment envie de continuer pour m'améliorer, de savoir le faire moi-même parce qu'on ne peut faire confiance à tout le monde... je veux savoir faire sans passer par quelqu'un d'autre, d'avoir confiance en moi-même.

Ici [EC] les gens sont à l'écoute des personnes, ils essaient de faire de leur mieux pour chaque personne... ils sont attentionnés.

[...]

---

j. Entretien avec Carole

[...]

Nicolas : 3 premières questions. Aujourd'hui, vous êtes en création d'entreprise, c'est cela ?

Carole : Elle est déjà immatriculée.

N : D'accord. Et donc quel est votre statut professionnel ?

C : Alors... je suis à la fois salariée dans une société et auto-entrepreneur.

N : Pas de lien avec le Pôle Emploi ?

C : Ah si bien sûr. Je suis... euh... j'ai le minimum syndical.

Maintenant il y a un autre élément à prendre en compte, c'est que j'ai une polyarthrite rhumatoïde et... euh... du coup c'est pas que ça m'a handicapé mais la maladie engendre énormément de fatigue. C'est pour ça que... euh... ben je suis au minima au niveau de la CAF et... euh... mais d'un autre côté je me dis que j'ai 53 ans, je viens à peine d'être grand-mère...

N : Félicitations !

C : Merci... Et puis que ma vie ne s'arrête pas là... Ce sont des périodes aussi, en hiver c'est vrai qu'en Alsace c'est pas ce qu'il y a de mieux pour moi et.. euh... Moi je trouve que j'ai une belle énergie, j'ai pas de poussés particulières, donc c'est pour ça que je me suis lancée dans le côté auto-entrepreneur parce que c'était... euh... le moment ou jamais, voyez ?

Et puis... euh... vaille que vaille... donc pour ces raisons-là... euh... de sécurité, j'ai gardé mon emploi auprès d'une société... parce qu'il me fallait qu'en même le minimum syndical et la mission locale et Tempo étaient d'accord que, vu ma situation... euh... je suis en ALD [affection longue durée] donc... euh... il me fallait un minimum de sécurité au niveau professionnel.

N : Tempo c'est une agence d'intérim spécialisée travailleurs handicapés... Non, je confonds avec Ovalie...

C : Nan. Ils travaillent avec le Conseil général pour accompagner effectivement mais en aucun cas je suis notifiée comme handicapée. Je n'ai pas voulu le statut... comme vous voyez, ça ne se voit pas.

N : Contrairement au cliché, c'est le cas pour une majorité de travailleurs handicapés.

C : Tout à fait. Je refuse tout avantage que je pourrai avoir, même si je sais que je pourrai en avoir. C'est moral. Honnêtement, je ne me sens pas plus malade que d'autres personnes plus handicapées.

J'ai trois semaines de cure par an, j'ai un traitement, ça peut être parfois difficile mais je le vis bien.

N : Je comprends le raisonnement. Mais du coup, vous êtes salariée à temps partiel ?

C : temps minimum. C'est dans la garde d'enfants. Et parallèlement, je suis en train d'ouvrir une association.

N : Vous êtes sur tous les fronts alors.

C : Ouais. Mais j'y vais... euh... en prenant soin de moi. Voilà. parce que je suis

une hyperactive, mais je sais que quand je pousse trop loin, je le paye très cher... du style à être immobilisée pendant 4-5 jours, donc c'est un mal pour un bien parce que j'apprends à m'autogérer. C'est pas si négatif que ça en fait. j'y vais petit à petit et c'est pas plus mal... Et puis Rome ne s'est pas faite en un jour.

N : On est bien d'accord.

C : Et je ne me sens pas vieille, je ne me sens pas "3ème âge".

N : Et c'est projet d'auto-entreprise alors ?

C : Alors déjà, je fais de la garde d'enfants dans une société depuis 4 ou 5 ans maintenant. Je ne peux pas faire un taux normal d'horaires donc je fais quelques heures de garde par jour. Je ne fais pas ce que je peux pas assumer, voilà. par contre, je ne prends pas des gardes d'enfants à courte durée : les enfants, je les ai en couche culotte et je les accompagne jusqu'au collège.

N : Ah oui.

C : Voilà. Donc ce n'est pas ponctuel. J'ai carrément un accompagnement sur plusieurs années et... euh... les familles ne prennent pas d'autre personne que moi donc, si je suis en maladie, ils ne prennent pas de remplaçant.

Et donc la dernière famille que j'ai eue, la petite vient de rentrer au collège. Je fais presque partie de la famille...

Donc, étant donné que je suis grand-mère, ma fille ne voulait pas passer par une société... Voilà, donc j'ouvre auto-entrepreneur, je demande l'agrément, ce qui est carrément le parcours du combattant pour les moins de 3 ans... [...] Mais la société où je travaille m'a aidé parce que nous n'étions pas vraiment concurrent car dans un cadre familial. Et j'avais besoin d'un document qui stipule que si je suis malade, ou quoi que ce soit, la société reprendra mes clients le temps de mon absence. Et eux, ils ont accepté. Donc j'ai toutes mes chances d'obtenir ce fameux agrément.

N : Et vous parliez aussi d'une association.

C : Oui, pour de l'accompagnement culturel pour les personnes seniors : beaucoup de personnes sont seules pour aller au cinéma, au musée, voir une

exposition ou même aller au restaurant. Donc, c'est lutter contre l'isolement, la solitude.

Et parallèlement, c'est pas que je n'aime le côté informatique, tablette et caetera... mais je proposerai aux jeunes un éveil, à partir de 3 ans, que ce soit au musée, au cinéma, au restaurant pour découvrir des plats différents que les parents n'arrivent pas à leur faire essayer et... euh... tout ce qui n'est pas écran finalement.

Bref, faire quelque chose d'intergénérationnel, mais juridiquement, je n'ai pas encore trouvé de solution pour la rémunération des accompagnants.

N : Le chèque CESU [Chèque emploi service universel], ça ne peut pas fonctionner ?

C : Tout le monde ne les a pas.

N : Ça ressemble en tout cas au Projet de réussite éducative gérée par la Caisse des écoles de Strasbourg.

C : J'y ai travaillé pendant 2 ans. C'est à destination d'un public plus précis, mais c'est dans l'esprit. C'est très intéressant, ce fut une belle expérience, c'est vrai.

N : En tout cas, comme vous disiez, rien qui ne touche aux écrans.

C : Oui parce que moi je vois des enfants que je suis, à 2 ans ils ont déjà une tablette. y'a un truc qui ne va plus ! On va où là ? Elle est où la culture ? Il n'y a plus d'échanges, ils sont tous seuls dans leur chambre avec leur tablette... Je n'y suis pas allergique, il faut un juste milieu. Avec le confinement, on peut faire des visites virtuelles, ce genre de choses. C'est une option, mais en temps normal, non.

N : Au niveau cognitif, ce n'est effectivement pas recommandé.

C : Oui, et parallèlement, j'ai des parents qui ne veulent pas de TV. Sauf que l'enfant, quand il va à l'école, ses petits camarades parlent de ce qu'ils ont vu à la TV... L'enfant va se sentir exclu. Donc il faut trouver un juste milieu.

N : On est d'accord. Et du coup, quel a été et quel est votre propre rapport au



numérique ?

C : Alors... le numérique... c'est un truc qui m'a toujours "grrr" [elle mime l'agacement]. J'ai 53 ans, c'est pas ma génération, alors que mes enfants sont nés avec.

Le téléphone portable, je m'y suis fait mais petit à petit. Et quand je suis allé à la Mission locale, on m'a dit qu'il me fallait un ordinateur... Je savais à peu près maîtriser une tablette... à peu près !

Alors, le Conseil général m'a financé un ordinateur en tant qu'auto-entrepreneur [500€] pour l'agrément, les factures, les devis et cetera... Et du coup, je m'y suis mise toute seule, en sachant, à la base, que je savais envoyer un email mais j'ignorais que le spam ça existait, ce qui m'a donné quelques soucis de mails que je pensais n'avoir pas reçu... [elle rit] C'est ma conseillère donc qui a pris le temps de m'expliquer, c'est la première qui m'a mis dans l'informatique, qui m'a aidé, m'a montré comment faire une déclaration, parce que je ne savais pas non plus et quand on ne sait pas c'est compliqué.

N : Bien sûr.

C : Et c'est mon assistante sociale qui m'a orientée chez Emmaüs Connect. Je suis venu, un peu à reculons, mais mes enfants me prenant un peu de haut quand ils tentaient de m'expliquer, mon égo a pris le dessus [elle rit] [...] et maintenant, je commence à les dépasser. parce qu'ils sont bons mais que dans certains domaines, mais pas dans le reste...

Alors, j'ai encore énormément à apprendre, mais c'est vrai qu'ici je suis tombé sur des gens... qui ne jugent pas déjà et... euh... qui sont patients.

N : Vous avez fait uniquement des Permanences Connectées ?

C : Oui, en individuel. Avec un vrai rapport humain direct... on se sent impliqué automatiquement, c'est un bon tremplin.

N : Et quels étaient vos premiers besoins ?

C : Créer un compte Facebook pour mon entreprise et mon association. Je suis très fière de moi, parce que, factures et devis, je les fais toute seule... avec l'aide d'EC, je les ai mis en forme... avec photo et tout et... euh... Voilà,

maintenant je vais m'attaquer à Facebook. Parce que ça c'est important de... on n'a pas le choix à vrai dire... pour l'entreprise ou l'association... surtout que j'étais contre...

N : Pourquoi ?

C : On peut se laisser happer et s'isoler... on peut être piraté... je trouve ça vraiment dangereux, c'est pas assez sécurisé... Et la distance et l'isolement avec l'écran... je préfère le contact humain en vrai.

N : Alors, je vais me faire l'avocat du diable... en ces périodes de confinement, les réseaux sociaux ont parfois été utiles pour garder le contact et rompre l'isolement, non ?

C : C'est un cas particulier, c'est pas une généralité. Y'a effectivement le côté positif, faut pas l'ignorer. Seulement y'a pas assez de prévention concernant le côté négatif, de ce que ça peut engendrer et... euh... et ça c'est une responsabilité que de l'État, c'est aussi une responsabilité de chacun.

C'est facile d'envoyer jouer son gamin sur la tablette parce qu'on est fatigué ou le temps de faire à manger... mais ils sont livrés à eux-mêmes et ils font ce qu'ils veulent.

C'est cette responsabilité individuelle et collective qu'on devrait remettre en cause, pas seulement le gouvernement. Aux parents de faire l'apprentissage en disant que c'est un outil, c'est pas une fin en soi.

N : Au même titre qu'une voiture par exemple.

C : Tout à fait. Et puis quand on se rend compte que des gamins de 10 ans ont sur leur portable des films porno, c'est scandaleux. Leur vision de la sexualité, de la femme est erronée [...] Tout ça c'est pas abordé clairement dans les familles, faut rentrer dans le vif du sujet.

N : Il y a problème d'éducation dans l'utilisation finale.

C : C'est l'avantage de ce genre d'endroit [EC], c'est qu'on peut y sensibiliser les gens, sans les culpabiliser, les juger... c'est important.

N : Donc en tout cas, vous concernant, juste Facebook pour une obligation

professionnelle et pas d'autres réseaux sociaux.

C : C'est ça. Par contre, savoir que ça existe et comment ça fonctionne, ça fait partie de ma culture générale. C'est pour ça que je vais continuer à me former en informatique, j'aime apprendre, je suis curieuse... et puis ça fait du bien, c'est une bonne remise en cause. Je ne suis pas contre l'informatique, je dis simplement que ça peut être dangereux si ce n'est pas maîtrisé.

On ne peut pas rejeter le système informatique, au contraire c'est comme tout : pour pouvoir s'en défendre, il faut maîtriser le sujet, faut le connaître... Et ce n'est pas que s'en défendre, je suis sûre qu'on peut en profiter et ça nous permet de construire d'autres choses.

N : C'est avoir les tenants et aboutissants pour pouvoir en discuter, en débattre.

C : Tout à fait.

N : je fais un parallèle, c'est un peu comme le contrepied des fake news : ne pas se contenter de diffuser une info, mais l'analyser d'abord.

C : C'est ça, on vous donne une information sur internet et on la prend pour argent comptant, comme si c'était d'office une réalité. Il faut d'abord comparer, recouper, utiliser son esprit curieux et critique.

Sinon on est un mouton ; et d'un mouton, on en fait ce qu'on veut.

N : Apprendre à apprendre...

C : Oui, c'est la base. Et c'est là que l'éducation par les parents et à l'école est importante dans ces modes de réflexion.

N : Je reviens un peu en arrière, il y a un élément que je n'ai pas compris, quel est aujourd'hui votre lien avec le Pôle Emploi ?

C : Ils complètent mon indemnisation car je ne touche pas le minimum en tant que salariée et je n'ai encore aucun revenu en tant qu'auto-entrepreneur.

N : D'accord. Vous faites donc juste une déclaration mensuelle sur le site du Pôle Emploi, vous n'avez besoin d'y avoir un CV.

C : Juste ça, oui. [...]

N : Notre entretien touche bientôt à sa fin, et contrairement à ce que vous pensiez lorsque nous avons pris rendez-vous, vous m'avez beaucoup apporté, merci.

Y a-t-il des points que vous vouliez aborder encore ?

C : Je pense qu'Emmaüs Connect devrait encore plus se développer parce que... euh... ça a un avantage sur Pôle Emploi ou d'autres et... euh... qui humainement parlant... euh... permet une évolution beaucoup plus rapide, un apprentissage beaucoup plus rapide qu'ailleurs.

Y'a une notion humaine qui fait la différence, ça booste, ça redonne confiance en soi, ça permet d'évoluer... parce que la théorie, c'est bien jolie, mais il faut le reste.

N : Merci encore.

[...]

