

# JOURNÉE PRO

L'inclusion numérique en bibliothèque



jeudi 14 avril 2022 -

Médiathèque Léonard de Vinci  
avenue Maurice Thorez  
Vaulx-en-Velin



En savoir +  
Inscription

GRAND LYON  
la métropole

PRÉFET  
DE LA RÉGION  
AUVERGNE-  
RHÔNE-ALPES  
Liberté  
Égalité  
Fraternité



enssib

PARLERA.FR



AMELY  
AMÉLIORER LE NIVEAU DES ÉCOLES  
en accord est possible



# JOURNÉE PRO

L'inclusion numérique en bibliothèque

## Ouverture de la journée

**Cédric Van Styvendael**

*Vice-président à la Métropole de Lyon  
en charge de la culture*

**Stéphane GOMEZ**

*Premier adjoint au Maire,  
Conseiller à la Métropole de Lyon*

**JOURNÉE PRO**

L'inclusion numérique en bibliothèque

**Hugo Brunon**

**Erwan Le Luron**

*Chefs de projet inclusion numérique Métropole de Lyon*

**Identification et construction de la  
politique métropolitaine d'inclusion  
numérique**

# Fragilité numérique : une problématique majeure

**35% des français**

éprouvent au moins une forme de difficulté qui les empêche d'utiliser pleinement le numérique



**25% de français**

trouvent les démarches administratives en ligne trop complexes



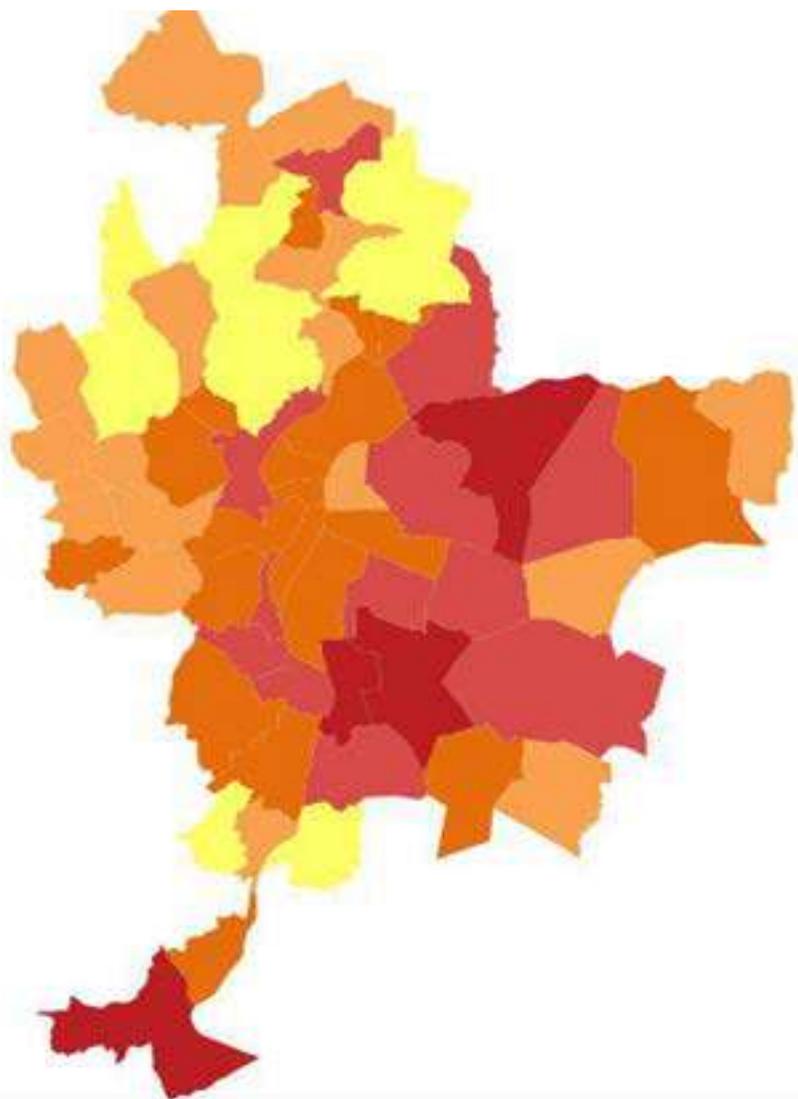
**8% des français**

ne se connectent jamais à internet

30% pour les +70 ans et 34% pour les non-diplômés



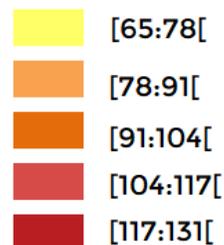
# Les risques de fragilité numérique sur la métropole de Lyon



## Fragilité globale



Mesure de la fragilité numérique par rapport à la moyenne de la Métropole en base 100 en 2016



# L'équipe projet Métropolitaine



**Erwan Le Luron - Chef de projet**



**Louise Berrotte - Conseillère  
numérique**



**Antoine Louvet - Chef de projet**



**Hugo Brunon - Chef de projet**

# Retour sur la démarche métropolitaine

Émergence de la problématique : regards croisés ville intelligente / QPV

**Préfiguration d'un réseau des acteurs de la médiation numérique.**

2018

**Co-construction des attendus du réseau avec les acteurs du territoire :** collectivités, lieux de médiation, opérateurs de service

Naissance du **réseau Rés'IN**

Printemps  
2019



Métropole lauréate de l'appel à projet **Pass numérique**

**1er projet opérationnel**

Juillet  
2019

**Élections métropolitaines**

Diffusion rapide des enjeux au sein de la collectivité

**Identification de la feuille de route inclusion numérique** - validation par les élus

Septembre - décembre  
2020

## Initialisation de la démarche

Identification des enjeux, premières actions enclenchées

## Consolidation

Capitalisation sur les 1ères actions en se projetant sur la suite

# Retour sur la démarche métropolitaine



AMI Conseillers numériques - la Métropole pilote son déploiement sur le territoire

**Projet structurant**

Consolidation et validation du budget IN sur le mandat

Ouverture de la **plateforme Rés'IN**

Renforcement de l'équipe : 1 CNFS + 1 Chef de projet

Changement d'échelle et / ou pérennisation des projets clés : Rés'IN - Pass - Forum

Enjeu de **pérennisation des projets**



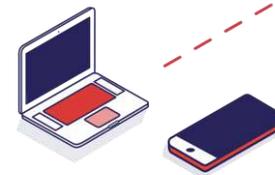
## Globalisation

Intégration des projets en cours dans une logique plus globale

## Collaboration

Construction d'une offre cohérente et structurée avec nos partenaires

# Feuille de route de l'inclusion et de la médiation numérique

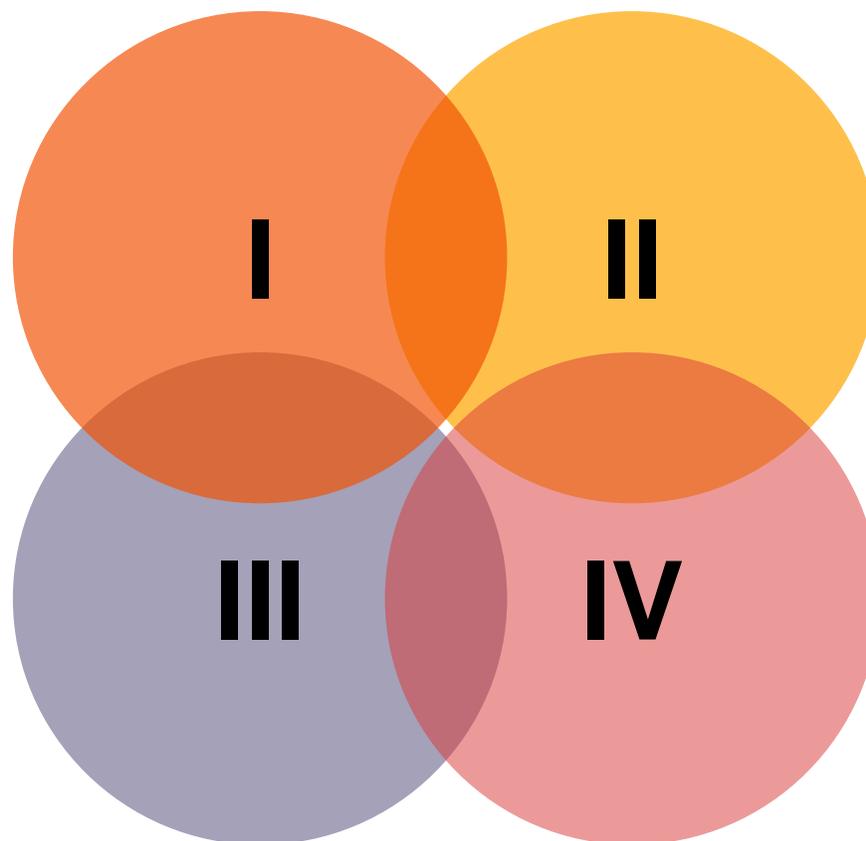


## Axe 1

Soutenir et développer des actions auprès des professionnels de l'inclusion / médiation numérique

## Axe 3

Développer des actions directes auprès des publics



## Axe 2

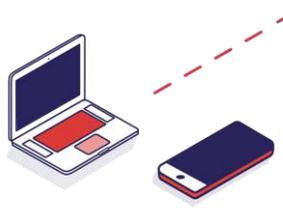
Former les agents métropolitains au numérique et à ses enjeux

## Axe 4

Être exemplaire dans le développement de nos services

# Feuille de route

Les projets phares



## Axe 1

Soutenir et développer des actions auprès des professionnels de l'inclusion / médiation numérique

rés'in

Forum annuel

GT Rés'in

## Axe 3

Développer des actions directes auprès des publics

Kits inclusifs

Médiation à distance

Mes Papiers

## Axe 2

Former les agents métropolitains au numérique et à ses enjeux

Formation Inclusion numérique des agents de MDM

Expérimentation Tiny-coaching

## Axe 4

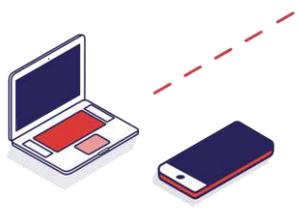
Être exemplaire dans le développement de nos services

Référentiel inclusivité

Reboc 

# Quelques projets en détail





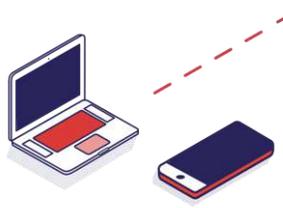
**Rés'IN** c'est le réseau des acteurs de l'inclusion / médiation numérique de la métropole qui regroupe lieux de médiation, opérateurs publics et privés (La Poste, CAF, Pôle emploi...) et collectivités.

Son but ? Co-construire et déployer de nouveaux outils tout en favorisant l'interconnaissance entre les acteurs du territoire.

## Concrètement, Rés'in c'est :

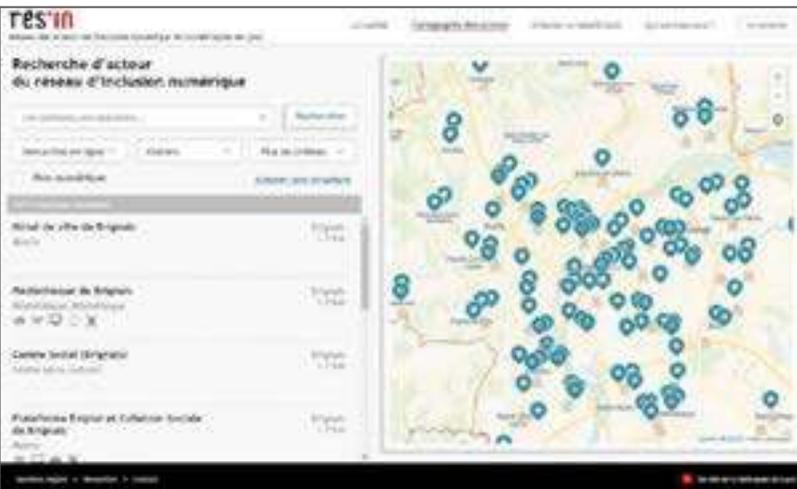
- ❑ Des groupes de travail tous les 2 mois associant une cinquantaine d'acteurs : collectivités, lieux de médiation, opérateurs...
- ❑ Une plateforme numérique
- ❑ Un forum annuel





Lancée en avril 2021, la plateforme Rés'in est l'outil d'animation du réseau d'inclusion numérique de la Métropole de Lyon.

**Elle a vocation à devenir un outil complet à destination des aidants numériques du territoire.**



**Favoriser  
l'interconnaissance**

Du recensement des lieux  
à l'échange interpersonnel

**Outiller  
les aidants**

De l'orientation  
à l'aide à la prise en charge du  
bénéficiaire

**Mutualiser  
les ressources**

Du partage d'informations  
à l'échanges de bonnes  
pratiques

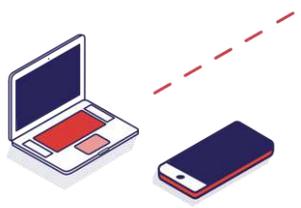
**Administrer  
la plateforme**

De l'administration de la  
plateforme  
à l'aide au pilotage du Réseau

<https://resin.grandlyon.com>

# Forum Rés'in #2

Le temps fort des acteurs de l'inclusion et de la médiation numérique métropolitaine



## À vos agendas

21 septembre 2022

Journée complète

### Objectifs de la journée

- Favoriser une culture commune sur la thématique et sensibiliser les élus
- Faciliter les échanges entre les acteurs de terrain
- Laisser des espaces aux partenaires pour présenter des initiatives ou co-construire des solutions
- Communiquer sur l'action métropolitaine et le déploiement de la feuille de route



# Retour sur le forum 2021



← Le replay de la plénière



Les photos  
de la  
journée



# Kits inclusifs

Expérimentation visant à équiper en matériel des familles en QPV et de leur proposer des ateliers de montée en compétences ainsi que de la connectivité (clés 4G).

**Durée :** d'octobre 2021 à août 2022

**Mandataire sur l'action :** Association Weeefund

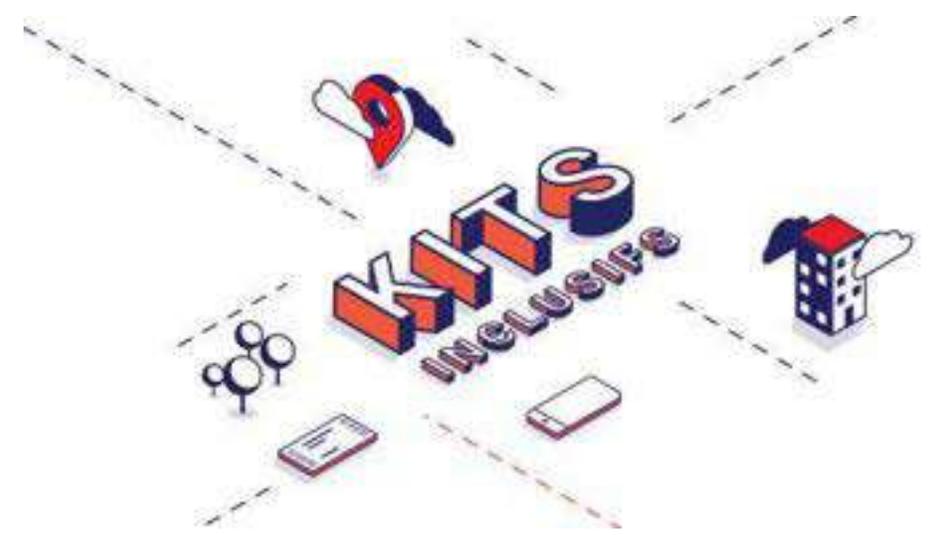
## Action 2

**MDM concernées :**

Oullins, Givors, Pierre-Bénite, Grigny, Saint-Genis-Laval

**Lieux de formation**

Oasis formation à Oullins / Centre Social de Grigny / Centre Social d'Oullins



### Action 1 (Insertion emploi)

3 groupes (Corbas, Villeurbanne et Lyon 7) de 8 personnes ont été équipés, formés et ont accès à la maintenance pendant 3 ans.

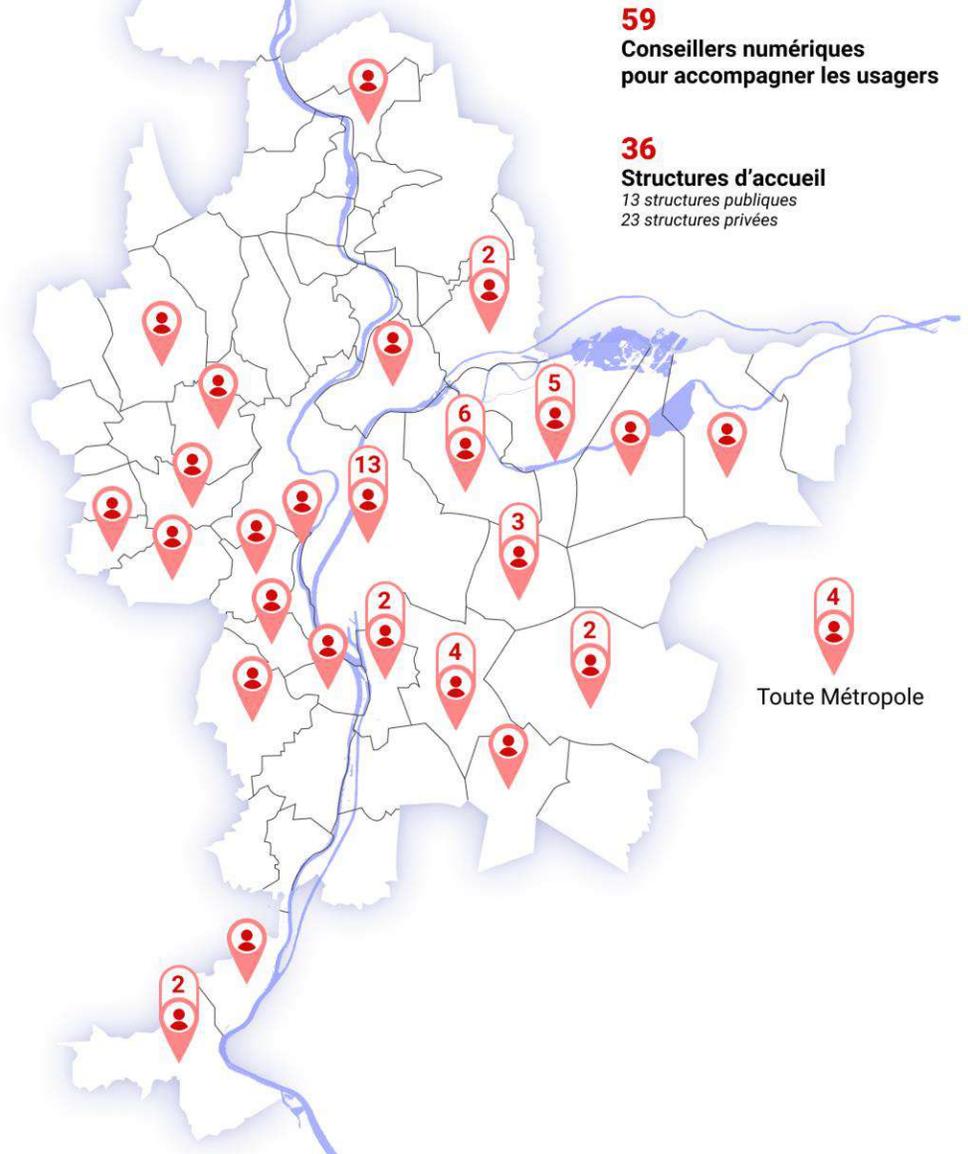
# Conseillers numériques

Recrutement par 36 structures d'accueil (collectivités, associations, MMle) de **59** conseillers numériques financés par l'Etat.

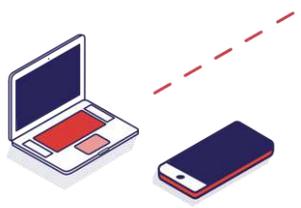
**Leur rôle : accompagner les usagers dans leur utilisation des outils numériques et favoriser leur montée en compétence.**

- La Métropole en lien avec la MMle et la Préfecture a contribué à leur déploiement sur le territoire à la demande de l'Etat.
- Aujourd'hui, une coordination est en cours avec l'ensemble des structures porteuses et une animation territoriale est réalisée par notre CNFS, Louise.
- Des réflexions sont en cours côté Métropole pour envisager la pérennisation des postes à échéance 2023.

## RÉPARTITION TERRITORIALE DES CONSEILLERS NUMÉRIQUES SUR LA MÉTROPOLE DE LYON



# Médiation numérique à distance



## Contexte

Expérimentation d'un service de médiation à distance (téléphonique) pour accompagner les usagers en difficulté depuis Oct.21.

### 2 modalités :

1. Ligne téléphonique ouverte 12H par semaine afin de répondre à des besoins "simples"
2. La possibilité de prendre un rdv individuel (30") avec un médiateur pouvant prendre contrôle de l'écran à distance

## Bilan de l'expérimentation

**427**

Appels reçus par les médiateurs

**379**

Usagers accompagnés

**19**

Rendez-vous individuels menés

**1/3**

Des appelants ont + de 70 ans

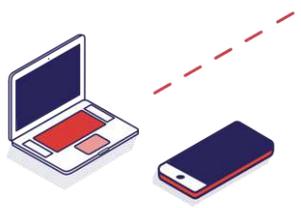
**30%**

Des appelants bénéficiaires des minimas sociaux

## Quelles suites ?

L'expérimentation ayant montré l'intérêt d'un tel service, la pérennisation à horizon 2 ou 4 ans est en cours. La reprise du service est **estimé à juin**.

# Mes Papiers



Application qui vise à simplifier la gestion par les usagers de leurs documents administratifs.

- Gratuite
- Récupère automatiquement les documents auprès des institutions
- En cours d'expérimentation



# Reboot'

Appel aux dons du matériel personnel non utilisé auprès des agents de la Métropole. Celui-ci est ensuite récupéré et reconditionné par Emmaüs connect.



## Restitution de l'année 2021

122 mobiles, 29 ordinateurs portables, 9 PC, 4 tablettes, 3 imprimantes...

## Reboot', et après ?

- **Reconduire chaque année**, en septembre, l'opération Reboot', sur le même principe que la première édition : collecte auprès des agents de la Métropole, au profit d'Emmaüs Connect.
- Élargir la **collecte en nous appuyant sur l'ensemble des mairies des communes et nos partenaires** de la Métropole. Créer un atelier d'effacement des données lors du Forum Rés'in.

**JOURNÉE PRO**

L'inclusion numérique en bibliothèque

**Sabine Morel**

*Juriste et Directrice d'AMELY*

**Accès aux droits : du juridique au  
numérique**

# Accès au droit et accès aux droits : du juridique au numérique



# AMELY

- Association loi 1901 reconnue d'intérêt général
- Labellisée point-justice par le Conseil départemental d'accès au droit du Rhône
- Elle perçoit des financements de l'Etat et des collectivités locales complétés par des fonds propres
- Présente sur de nombreux territoires de la Métropole lyonnaise depuis 1989 (18 sites)
- Contribue à la construction du lien social, aide aux publics en difficulté en leur permettant de connaître leurs droits et devoirs ainsi qu'une alternative à la justice : la médiation.

# ACCES AU DROIT OU ACCES AUX DROITS ?

## Définition et distinction



# L'ACCÈS AU DROIT

Loi du 10 juillet 1991 :  
formalise l'accès au droit et le  
lie à l'aide juridictionnelle – il  
est favorisé par des lieux  
d'informations et de conseil

Loi du 10 novembre 2016 :  
promeut l'accès au droit et un  
égal accès à la justice- renforce  
les modes alternatifs de  
règlement des litiges

Charte nationale de l'accès au  
droit signée le 21 février 2017  
par le Ministère de la justice et  
plusieurs associations nationales  
« visant à assurer une justice  
plus proche des citoyens, plus  
efficace et accessible »

Dimension généraliste de l'accès au  
droit : accès à l'information juridique  
et possibilités d'accompagnements et  
de conseils dans la résolution des  
différends, par voie amiable ou  
contentieuse.

# L'ACCÈS AU DROIT : les intervenants

## Les avocats

- Permanences en mairie,
- Permanences en Maisons de justice et du droit
- Peuvent faire du conseil (avis en opportunité)

## Les juristes

- En association
- Dans les maisons de justice et du droit
- Ne font pas de conseils

## Les auxiliaires de justice

- Notaires, huissiers (permanences)
- Conciliateurs de justice

# L'ACCÈS AUX DROITS

Une dimension plus restrictive

En lien avec les populations les plus défavorisées

Problèmes d'accès à des droits « créances »

Aides instituées par des textes pour subvenir à un certain nombre de besoins, voire réduction aux allocations sociales ou à la santé

Tend à éluder par rapport à ce que sa formulation généraliste pourrait laisser penser : un accès à l'ensemble des droits attachés à la personnalité juridique

# ACCÈS AUX DROITS : les intervenants

Le délégué du  
défenseur des  
droits

- Discrimination
- Disfonctionnement de l'administration
- Permanences en mairie ou MJD

Les travailleurs  
sociaux

- Dans les administrations, collectivités,..
- Dans les associations

Les autres

- Écrivains publics, bénévoles, salariés de l'accompagnement administratifs et numériques
- Dans les associations, administrations ...

# ACCÈS AUX DROITS

Phénomène du  
non-recours

Nombre d'intéressés qui,  
par ignorance ou  
découragement ne  
demandent pas les aides  
auxquelles ils ont droit

Sommes non versées par  
le non-recours estimées  
à 11 milliards d'euros  
4 à 5 milliards d'euros  
pour les fraudes

# ACCÈS AUX DROITS

L'expression « non-recours »  
laisse sous-entendre que le  
non-versement des  
prestations serait dû  
uniquement aux non-  
démarches des personnes  
éligibles

Certaines études abordent le  
non-recours « par non-réception  
», c'est-à-dire lorsque la  
demande a été faite, mais  
n'aboutit pas.

Cela englobe les prestations non  
versées aux allocataires suite à  
des erreurs, illégalités ou  
dysfonctionnements provenant  
des organismes sociaux.

# ACCÈS AU DROIT & ACCÈS AUX DROITS

Les organismes sociaux sont soumis au droit administratif dans le cadre de leur relations avec le public

Écarts qui concernent des règles de forme et de procédure

explicitation des motifs juridiques et factuels de la décision, signature, identification de l'agent et du service auteur de la décision, transmission des dossiers à l'administration compétente, mention des moyens de présenter sa défense, droit de présenter ses observations assisté de la personne de son choix, mention des voies et délais de recours, récupération des trop-perçus avant l'écoulement du délai de recours permettant de contester leur bien-fondé, etc.

Les écarts à la norme sont nombreux et parfois systémique (constats dans les deux rapports récents du Défenseur des Droits)

En droit les formes sont primordiales et faites pour instaurer des garanties fondamentales

trop souvent, elles ne sont pas mises en œuvre par les organismes verseurs de prestations sociales ce qui peut conduire à des refus, ruptures ou diminution de prestations, à des retenues sur allocations aussi soudaines que non argumentées

# La régression de l'accès au droit pour les plus démunis

Loi pour la justice du 21<sup>ème</sup> siècle généralise pour les contentieux sociaux

avant de pouvoir contester une décision devant un juge, il faut d'abord introduire un recours devant l'administration qui a pris la décision

Or pas d'aide juridictionnelle pour ces recours

Suppression des tribunaux spécialisés  
Dématérialisation généralisée

Cantonne les plus en difficultés et les plus pauvres à l'accès aux prestations sociales au détriment de leur Accès au droit

# La transformation numérique de la justice

**Depuis le 4 janvier 2021,  
tout justiciable peut  
saisir la justice en ligne**

- **pour les requêtes en cours de mesure de protection des majeurs devant le juge des tutelles**
- **pour les constitutions de partie civile par voie d'intervention, après réception d'un avis à victime**

**Depuis le 6 avril puis le 15  
novembre 2021**

- **la saisine en ligne est possible pour les requêtes devant le juge aux affaires familiales.**
- **tout justiciable peut consulter en ligne l'état d'avancement d'une procédure pénale qui le concerne.**

# LES LIMITES ET LES RESPONSABILITES DES INTERVENANTS DANS L'ACCOMPAGNEMENT AU NUMERIQUE

Limites liées à la compétence  
et à la protection des droits de  
la personne

Limites liées à la nécessité de  
protection des données  
personnelles : toute entité  
manipulant des données  
personnelles concernant des  
Européens doit se conformer  
aux dispositions de la loi RGPD.  
La taille de l'entreprise, son  
secteur d'activité ou son  
caractère public ou privé  
n'entre pas en ligne de compte

# La loi RGPD et la protection des données personnelles

Loi sur le Règlement  
général sur la  
protection des  
données

Règlement 2016/679 du 27 avril  
2016 « *relatif à la protection des  
personnes physiques à l'égard du  
traitement des données à caractère  
personnel et à la libre circulation de ces  
données* »,

entré en vigueur en  
France le 25 mai  
2018

# Une donnée personnelle qu'est ce que c'est?

Donnée  
personnelle  
ou donnée  
à caractère  
personnel

Information  
qui concerne  
une personne  
physique  
identifiée  
directement  
ou  
indirectement

nom,  
photographie,  
adresse IP,  
numéro de  
téléphone,  
identifiant de  
connexion  
informatique,  
adresse postale,  
empreinte,  
enregistrement  
vocal, numéro  
de sécurité  
sociale, mail, etc.

L'identification  
d'une personne  
physique peut  
être réalisée à  
partir d'une  
seule donnée; à  
partir du  
croisement d'un  
ensemble de  
données

Certaines données sont sensibles : elles touchent à des informations qui peuvent donner lieu à de la discrimination ou des préjugés

Elles ont un cadre qui interdit toute collecte préalable sans consentement exprès et pour certaines validés par la CNIL

Opinion politique  
Engagement syndical

Sensibilité religieuse  
Appartenance ethnique

Orientation sexuelle  
Situation médicale

Idées philosophiques

# Principes du RGPD

Loyauté

Transparence

Finalité

Proportionnalité

Droit à l'oubli

Droit à la  
portabilité

# Les accompagnements en accès au droit et en accès aux droits

Obligation de confidentialité et de discrétion

Confidentialité sur les informations de l'utilisateur

Pas de conservation des informations

Obligation de transparence

Rappel de son rôle par l'intervenant

Connaissance du réseau local pour réorienter

# Lorsque l'intervenant fait à la place

Accord écrit de l'utilisateur (« mandat » entre l'intervenant et la personne concernée)

Précision du champ d'action et les tâches que l'intervenant va effectuer

Faire les choses en présence de l'utilisateur

Explicitation de l'objet de l'intervention

La raison pour laquelle les infos sont collectées, la possibilité de retirer son consentement

L'existence de ses droits d'accès, de rectification, suppression

# Les collectivités locales et associations : obligations

Désigner un délégué à la protection des données

Recenser les traitements de données et tenir à jour un registre

Encadrer la sous-traitance des traitements

Garantir la sécurité des données

Organiser la réponse aux demandes d'exercice des droits des administrés

Notifier à la CNIL les violations éventuelles de données personnelles

**Un exemple concret pour l'accès aux  
droits : l'accompagnement  
administratif et numérique chez  
AMELY**

# Un constat partagé : besoin d'accompagnement sur les démarches administratives dématérialisées

- identifié par la ville de Vénissieux par le biais de ses équipements de proximité (Maison de quartier, ...)
- Identifié par les intervenants d'AMELY à Vénissieux impliquant la nécessité de modifier l'accès au droit pour les démarches dématérialisées qui prennent plus de temps et nécessitent plus de disponibilité des intervenants.

# Le projet à Vénissieux

## Quoi?

Accompagnement des habitants ne maîtrisant pas l'outil informatique ou n'y ayant pas accès pour pouvoir effectuer leurs démarches administratives, se faire aider dans la compréhension et/ou la rédaction de courriers, le remplissage de dossiers administratifs, la saisie d'une demande administrative en ligne.

## Quand?

Mise en œuvre à compter du 22 mai 2018

## Comment?

Avec un intervenant salarié de l'association, connaissant le réseau territorial pour orienter et assurer une complémentarité avec l'accès au droit juridique et la médiation portés par AMELY

## Qui?

Porté par l'association : cofinancement Ville de Vénissieux, Métropole de Lyon, Etat politique de la Ville

## Où?

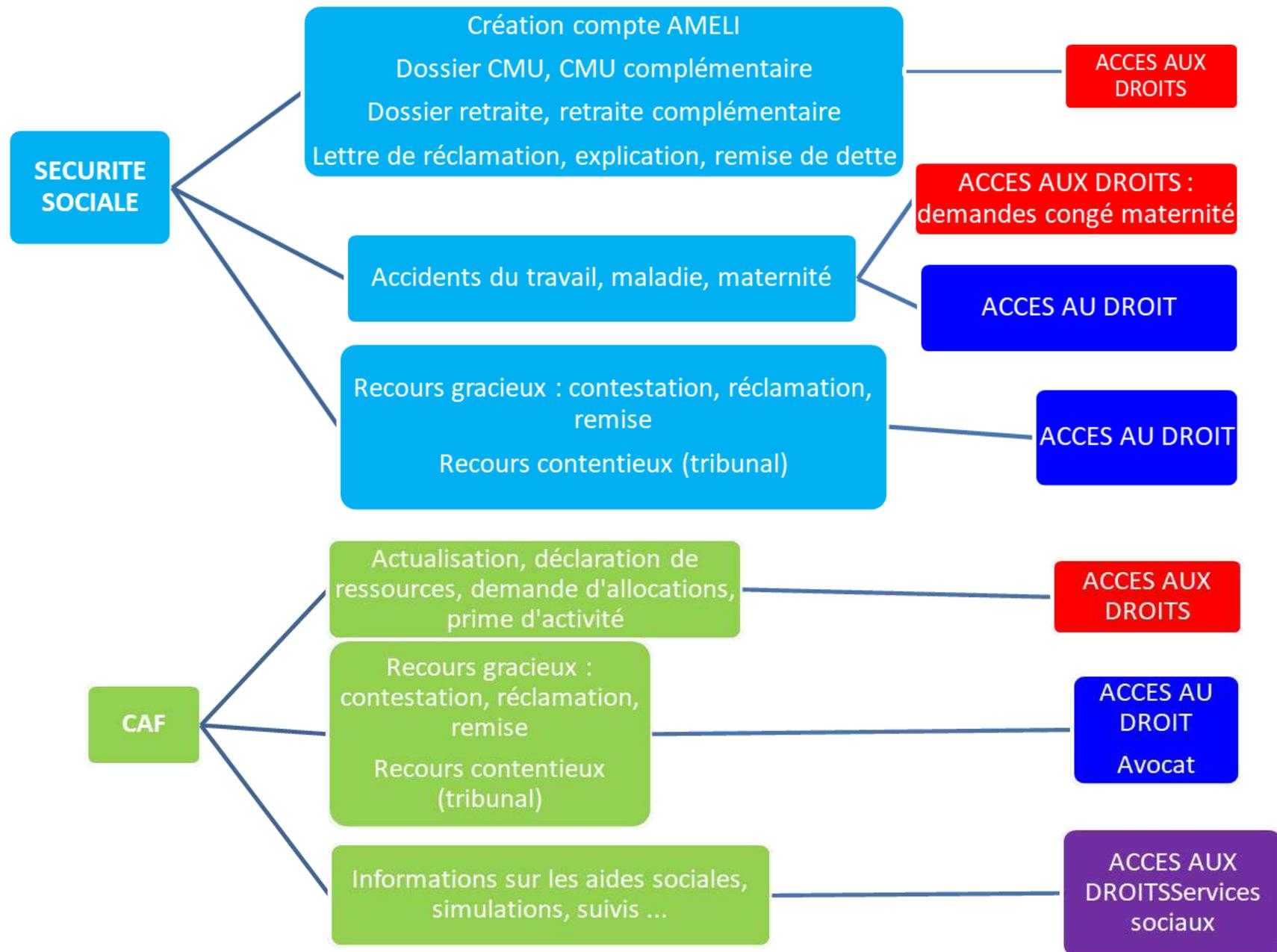
3 permanences hebdomadaires sans RV dans des lieux identifiés et reconnus : mairie, maison de quartier, centre social

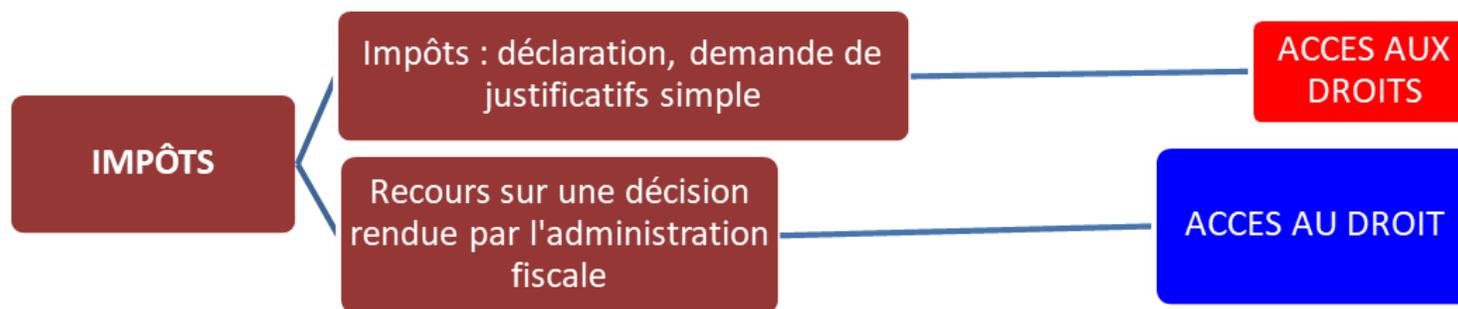
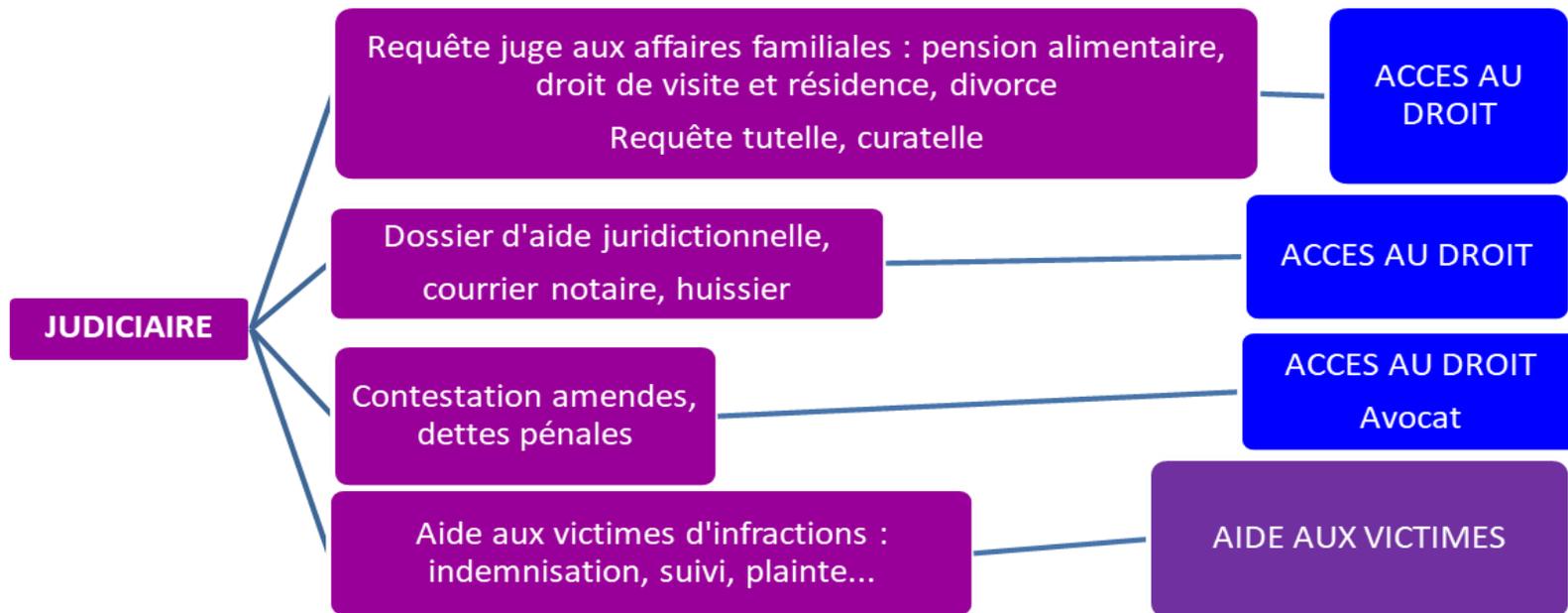
# Les conditions d'intervention : l'intervenant

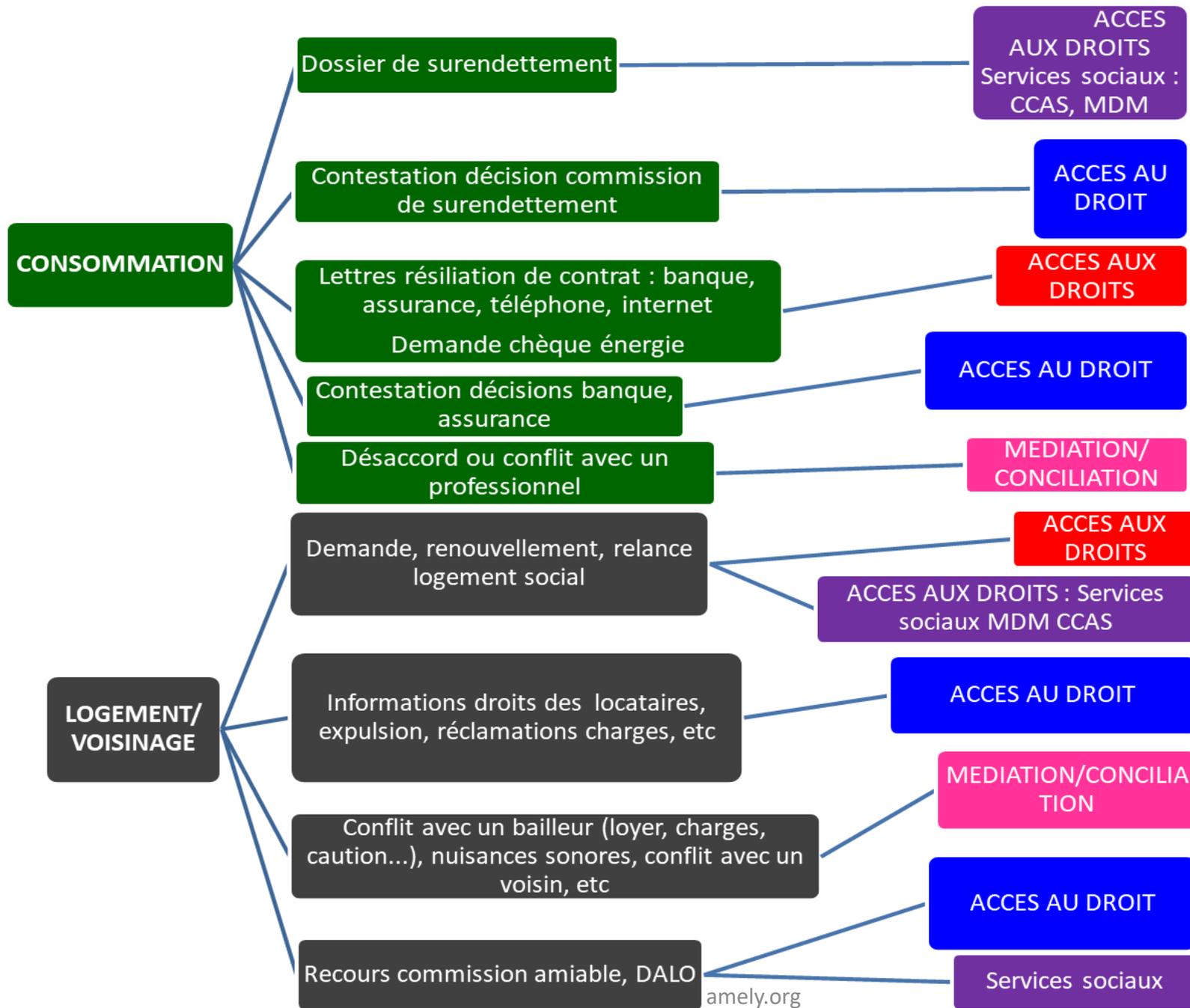
Une fiche de poste de l'intervenant : critères :

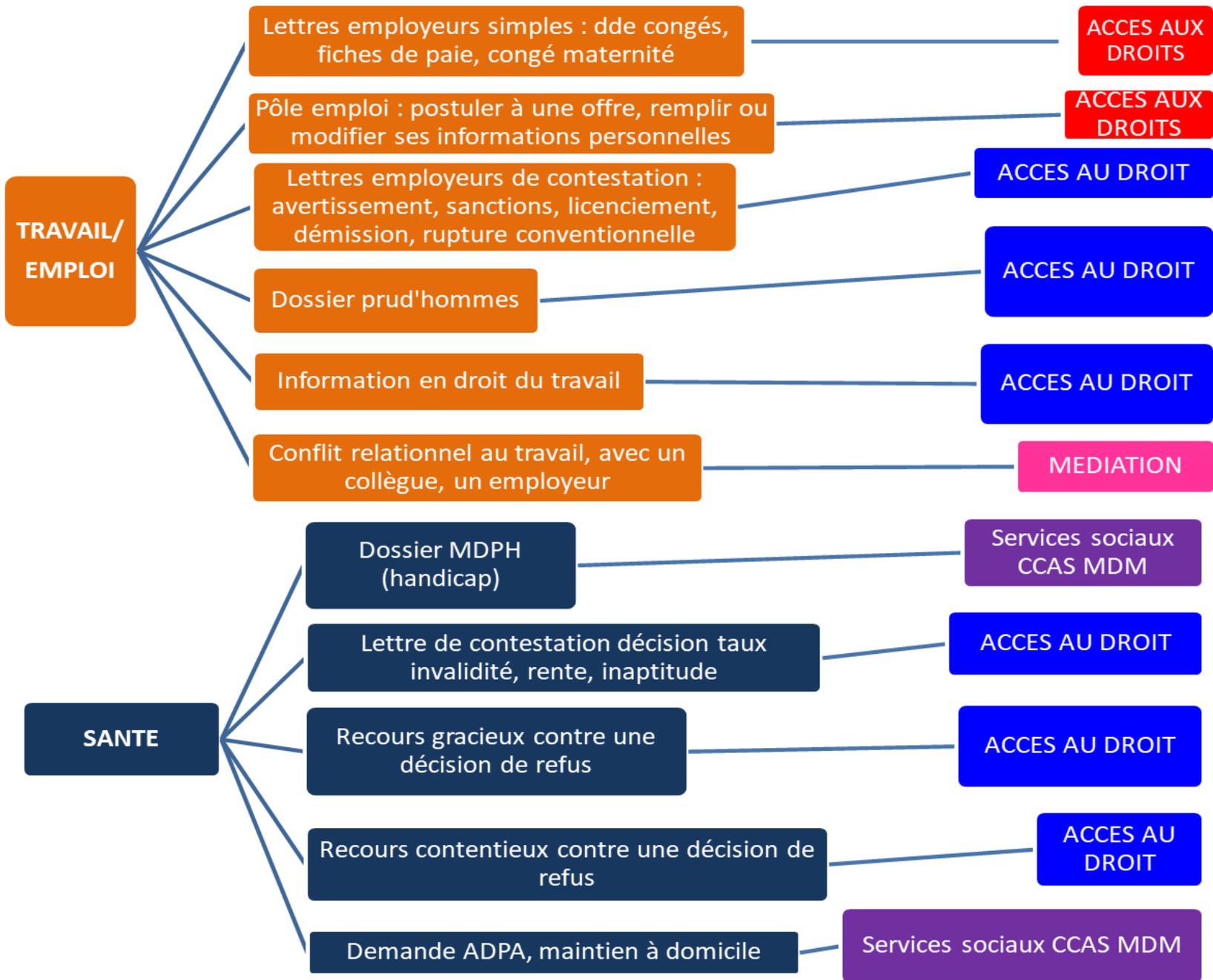
- Un salarié car les conditions juridiques éludent le bénévolat
- Notions juridiques, maîtrise de l'écrit et de l'informatique, internet
- Relationnel réseau indispensable pour une bonne connaissance des limites de son intervention

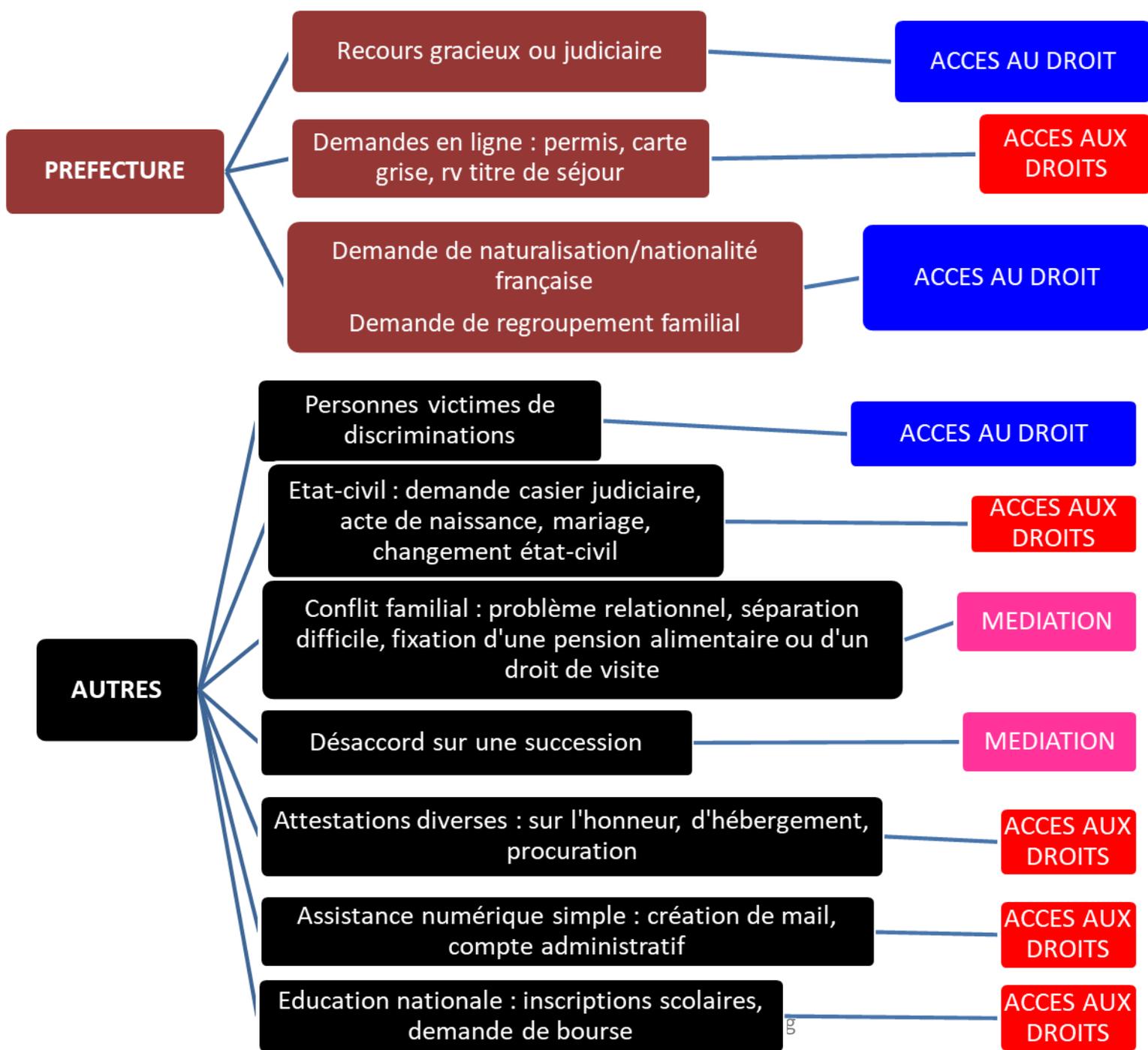
# Les limites définies entre accès aux droits et accès au droit











# Les conditions d'intervention : la protection des personnes

L'intervenant a accès aux données personnelles et confidentielles de l'utilisateur :

- quid de sa responsabilité quand il fait pour?

Il est formé et encadré par une association professionnelle et compétente, respectant le RGPD

- quid de la confidentialité et de la sécurité informatique?

AMELY intervient dans le cadre d'un « mandat numérique » ; l'utilisateur est informé et donne son autorisation

**PRISE DE CONNAISSANCE PAR L'USAGER  
DES CONDITIONS D'AIDE OU D'ASSISTANCE POUR LE REMPLISSAGE  
D'UN DOSSIER ADMINISTRATIF (PAPIER OU NUMÉRIQUE)**

Je soussigné \_\_\_\_\_

accepte de communiquer mes codes d'accès, ou codes confidentiels pour le traitement de mon dossier administratif.

Je suis informé que l'intervenant de l'association AMELY ne conservera pas ces informations confidentielles, ne les communiquera à aucun tiers et n'en fera aucun usage en dehors de ma présence.

Toutes les informations saisies pour la constitution de mon dossier ou de ma demande, sont faites sous ma responsabilité avec les informations sincères que je lui communique.

J'accepte que les informations saisies soient utilisées uniquement pour le traitement de ma demande. Mes données sont conservées pour une durée adaptée à l'accomplissement du service demandé. Je dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de celles-ci en m'adressant à [protectiondesdonnees@ville-venissieux.fr](mailto:protectiondesdonnees@ville-venissieux.fr)  
Pour plus d'information, lire la « Charte de protection des données personnelles » (lien vers charte)

Fait à Vénissieux, le \_\_\_/\_\_\_/2020

Signature de l'utilisateur

## REGISTRE DES ACTIVITÉS DE TRAITEMENT DE

AMELY ACCÈS AU DROIT ET MÉDIATION

<b>Coordonnées du responsable de l'organisme</b> <i>(responsable de traitement ou son représentant si le responsable est situé en dehors de l'UE)</i>	<b>Nom :</b> LUC <b>Prénom :</b> MARIE-NOELLE <b>Adresse :</b> 45 rue Smith <b>CP :</b> 69002 <b>Ville :</b> LYON <b>Téléphone :</b> 0478379071 <b>Adresse de messagerie :</b> <a href="mailto:presidence@amely.org">presidence@amely.org</a>
<b>Nom et coordonnées du délégué à la protection des données</b> <i>(si vous avez désigné un DPO)</i>	<b>Nom :</b> MOREL <b>Prénom :</b> Sabine <b>Société (si DPO externe) :</b> Cliquez ici. <b>Adresse :</b> 45 rue Smith <b>CP :</b> 69002 <b>Ville :</b> LYON <b>Téléphone :</b> 0611890551 <b>Adresse de messagerie :</b> <a href="mailto:direction@amely.org">direction@amely.org</a>

### Activités de l'organisme impliquant le traitement de données personnelles

Listez ici les activités pour lesquelles vous traitez des données personnelles.

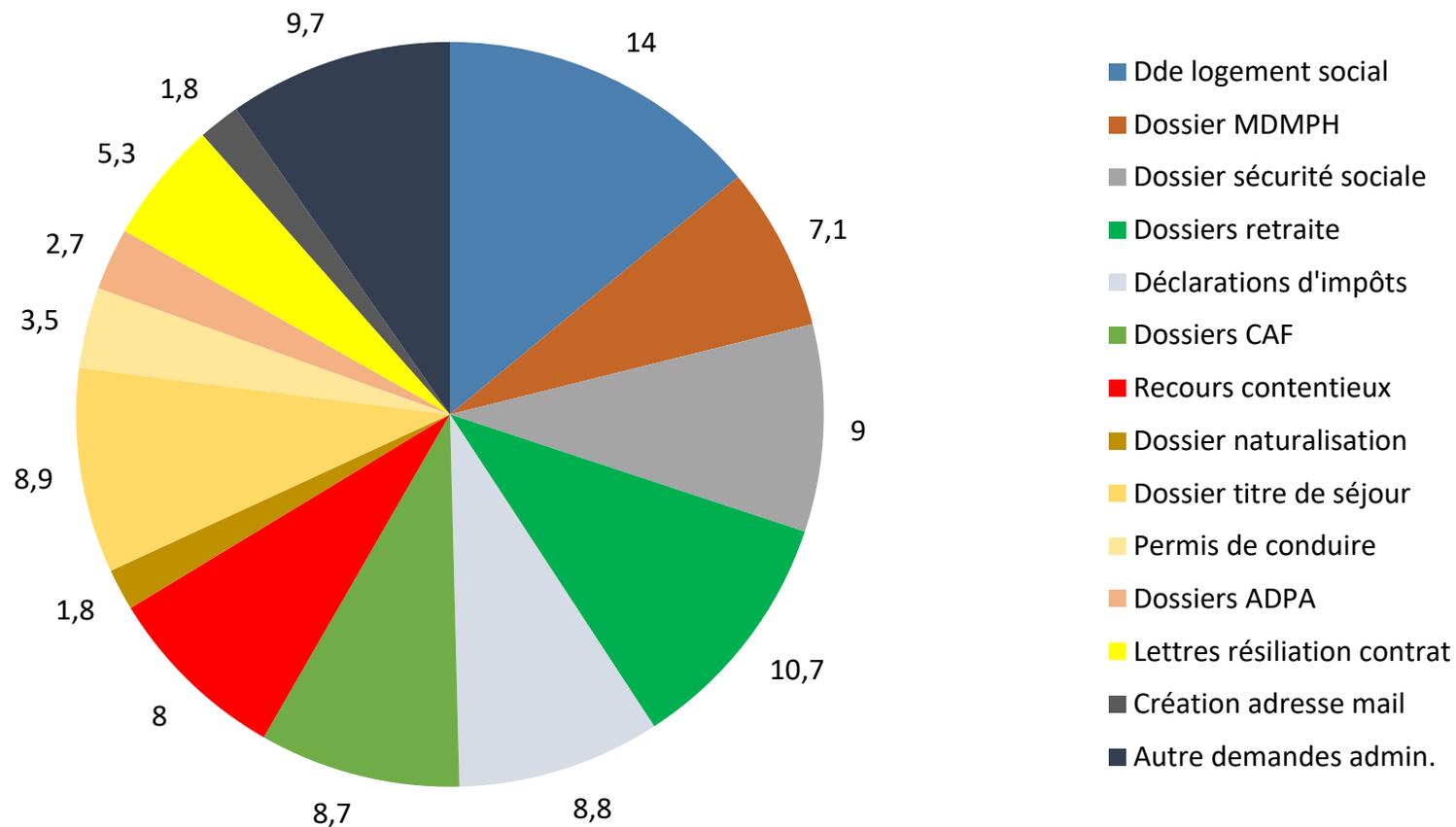
Activités	Désignation des activités
Activité 1	PERMANENCES D'ACCES AU DROIT
Activité 2	PERMANENCES DE MEDIATION
Activité 3	PERMANENCES D'ACCOMPAGNEMENT ADMINISTRATIF ET NUMERIQUE
Activité 4	GESTION DES BENEVOLES
Activité 5	GESTION DES SALARIES

**Vous devrez créer et tenir à jour une fiche de registre par activité.**

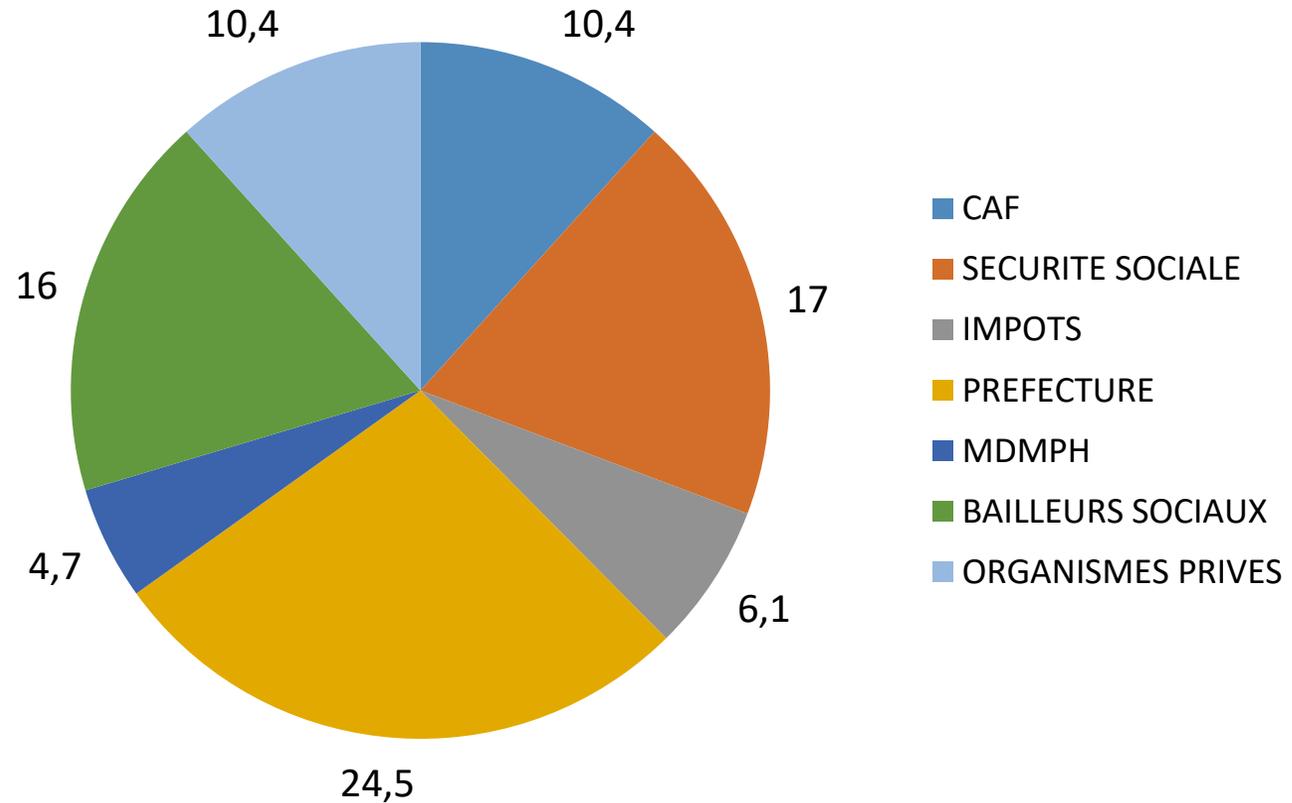
Le modèle de fiche de registre est disponible sur la page suivante, copier / coller autant de fois la sélection qu'il y a d'activité listée.

## Typologie des demandes

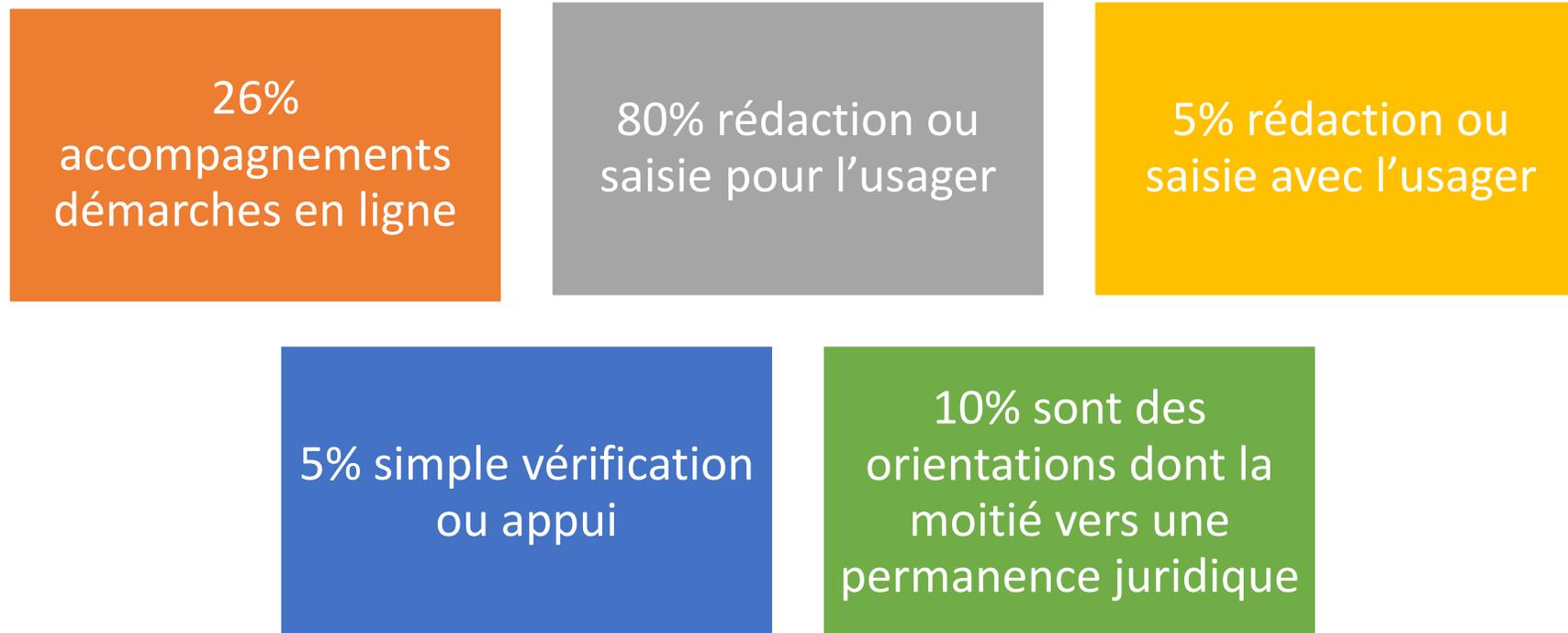
Exemple du projet en cours sur le territoire du sud-ouest lyonnais – chiffres 2020



## Principales institutions concernées



# Types d'accompagnement



# Quelques références

- La CNIL : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)
- Le défenseur des droits : [www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)
- L'observatoire des non recours aux droits et services : [www.odenore.msh-alpes.fr](http://www.odenore.msh-alpes.fr)
- <http://www.cdad-rhone.justice.fr/>

**JOURNÉE PRO**

L'inclusion numérique en bibliothèque

**Dominique Genty**

**Anne-Gaëlle François**

*Conseillère technique AFI/Ecrit69*

**De l'illettrisme à l'illectronisme**

# **de l'ILLETTRISME à l'ILLECTRONISME**

Métropole de Lyon  
Journée Pro  
L'inclusion  
numérique  
en bibliothèque  
Le 14 avril 2022

Dominique Genty

[dominique.genty@afi3.fr](mailto:dominique.genty@afi3.fr)

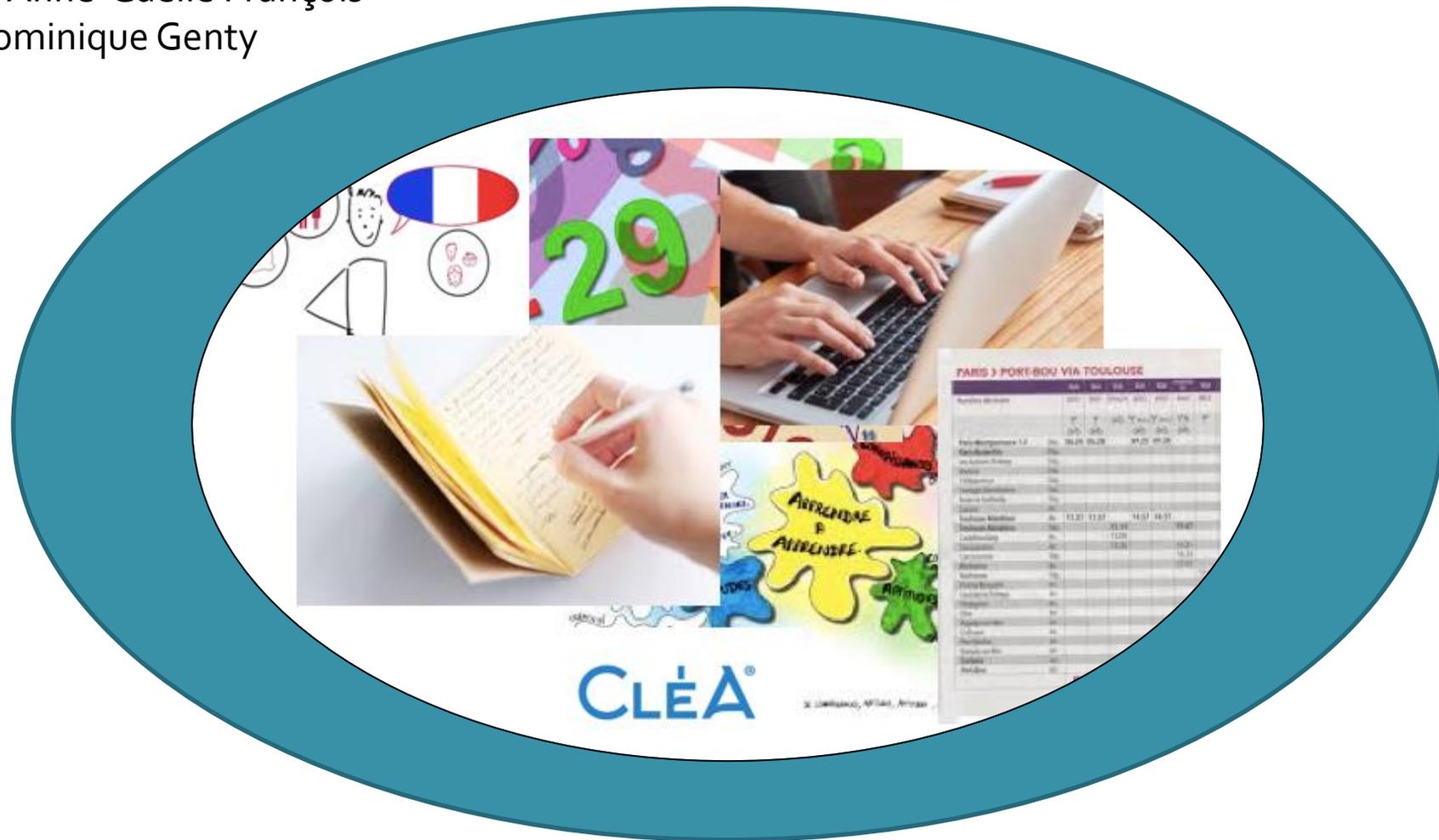
06 43 86 44 76





# Le Centre Ressources Illettrisme ECRIT69

5 conseillères techniques  
dont Anne-Gaëlle François  
et Dominique Genty



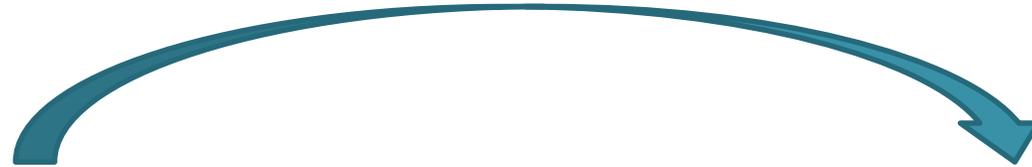
# D'où notre intérêt pour ....

...tout ce qui permet de relativiser les obstacles liés à la méconnaissance ou connaissance partielle de la langue française (orale et/ou écrite)

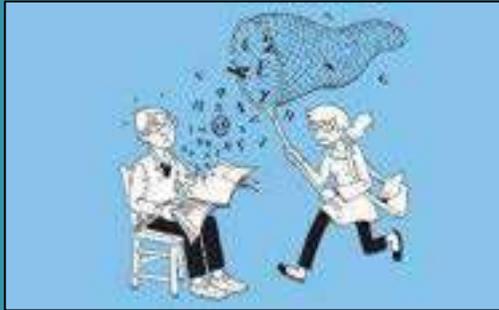
...tout ce qui facilite l'accès

- ✓ à l'information de la vie courante
- ✓ à la citoyenneté, au droit, à la santé, à la vie politique
- ✓ à la formation « tout au long de la vie »
- ✓ au plaisir de lire

De l'un à l'autre



Illettrisme



Illectronisme



Et ensuite, questions, ressources potentielles....

# ILLETTRISME ?

---

# Un concept optimiste : Littératie

La littératie est l'aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités.

OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Economique)

<https://claco-lamanufactureandragogique.univ-lyon1.fr/workspaces/149/open/tool/home#/tab/-1>



# 3 types de difficultés linguistiques

... qui n'a pas été scolarisée de manière significative	... qui a été scolarisée dans sa langue maternelle	...qui a été scolarisée en langue française sans succès réel
<b>ALPHABETISATION</b>	<b>FRANCAIS LANGUE ETRANGERE</b>	<b>ILLETTRISME (REMISE A NIVEAU)</b>
primoarrivant ou non, difficultés à l'oral et /ou à l'écrit, niveaux selon le CECRL de A1.1 à C2		Difficultés avec les savoirs de base, degrés selon le CNR
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ difficultés souvent bien assumées</li><li>✓ accepte et demande très facilement de l'aide</li><li>✓ autre manière de raisonner et réfléchir</li><li>✓ peu de familiarisation avec le monde de l'écrit</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ sait lire et écrire dans sa propre langue</li><li>✓ mode d'apprentissage et de compréhension en lien avec la langue maternelle et la scolarisation initiale</li><li>✓ entrée dans l'apprentissage d'une autre langue</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ difficultés diverses, mais souvent plus en lien avec la lecture et l'écriture</li><li>✓ impact sur la vie quotidienne et sur la manière de considérer tout apprentissage</li></ul>

# Focus : Définition de l'illettrisme

L'illettrisme qualifie la situation de **personnes de plus de 16 ans**  
qui bien qu'**ayant été scolarisées en France**  
ne parviennent pas à **lire, à écrire et à comprendre un texte** portant sur des  
situations de leur vie quotidienne  
et/ou ne parviennent pas à **écrire pour transmettre des informations simples.**

*[Source ANLCI 2003]*

# Les chiffres en Auvergne Rhône-Alpes

Un **taux d'illettrisme de 7 %**,  
identique aux données nationales,  
soit **294 000 personnes concernées** :

- ✓ **53 %** ont plus de 45 ans
- ✓ **57 %** travaillent – soit 168 000 personnes
- ✓ **41 %** vivent en zone rurale ou faiblement peuplée
- ✓ **62 %** sont des hommes

# Les causes potentielles

- ✓ **Parcours chaotique** : passé scolaire, situations personnelles, ruptures familiales, difficultés de santé, difficulté d'adaptation, ...
- ✓ **Effritement** : écrit peu sollicité



Agence Nationale de Lutte Contre l'illettrisme  
POUR L'ACCÈS DE TOUS À LA LECTURE, L'ÉCRITURE ET AUX COMPÉTENCES DE BASE



# Les conséquences potentielles ?

- ✓ **De la honte et un sentiment d'échec personnel**  
La personne fait en sorte de cacher ses difficultés avec les savoirs de base. Elle met en place des stratégies de contournement, difficulté à se sentir appartenir culturellement
- ✓ **Un manque d'autonomie dans l'accomplissement de démarches**  
La personne demande à ce que vous écriviez vous-même ou est accompagnée par un proche.
- ✓ **Une fragilité face au changement**  
La personne refuse de se rendre dans des endroits inconnus, prendre les transports en commun, se repérer, changer de poste de travail, modifier ses réflexes...
- ✓ **Un rejet de la formation (au sens large)**
- ✓ **Des difficultés à accéder aux informations et parfois au plaisir de lire**

# La difficulté à repérer

Personnes FLE et alpha : faciles à repérer, demandeurs

Personnes en situation d'illettrisme ou en difficulté avec les connaissances de base : difficiles à repérer

Stratégies de contournement ou d'adaptation



# ILLECTRONISME ?

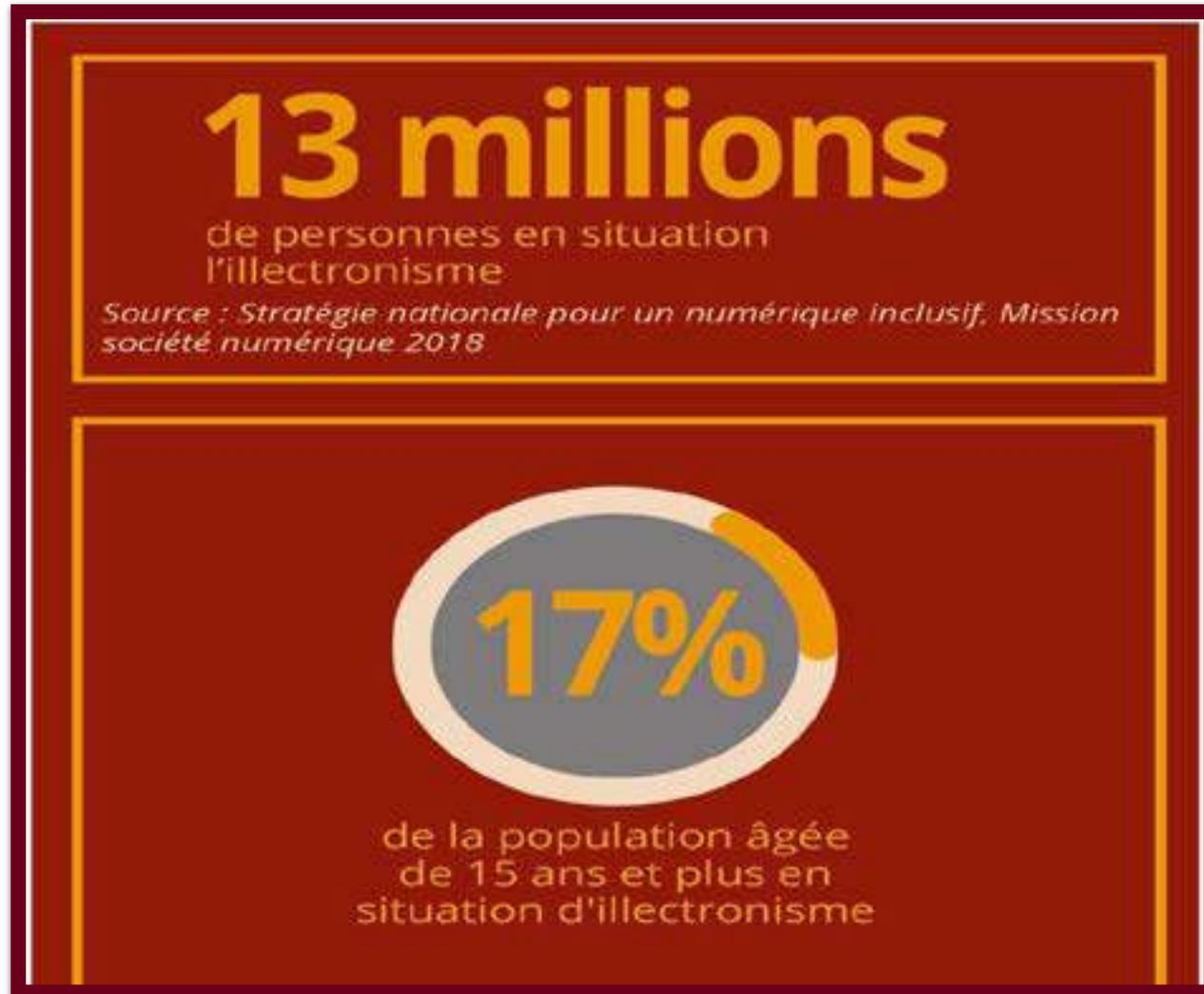
---

# Illectronisme...

La situation d'un adulte ne maîtrisant pas suffisamment les usages des outils numériques pour accéder aux informations, les traiter et agir en autonomie dans la vie courante

*(Définition retenue par l'ANLCl et ses partenaires)*

# Les causes



- ✓ Un manque de matériel ou de connexion
- ✓ Des comportements de blocage
- ✓ Des conduites d'évitement des outils numériques



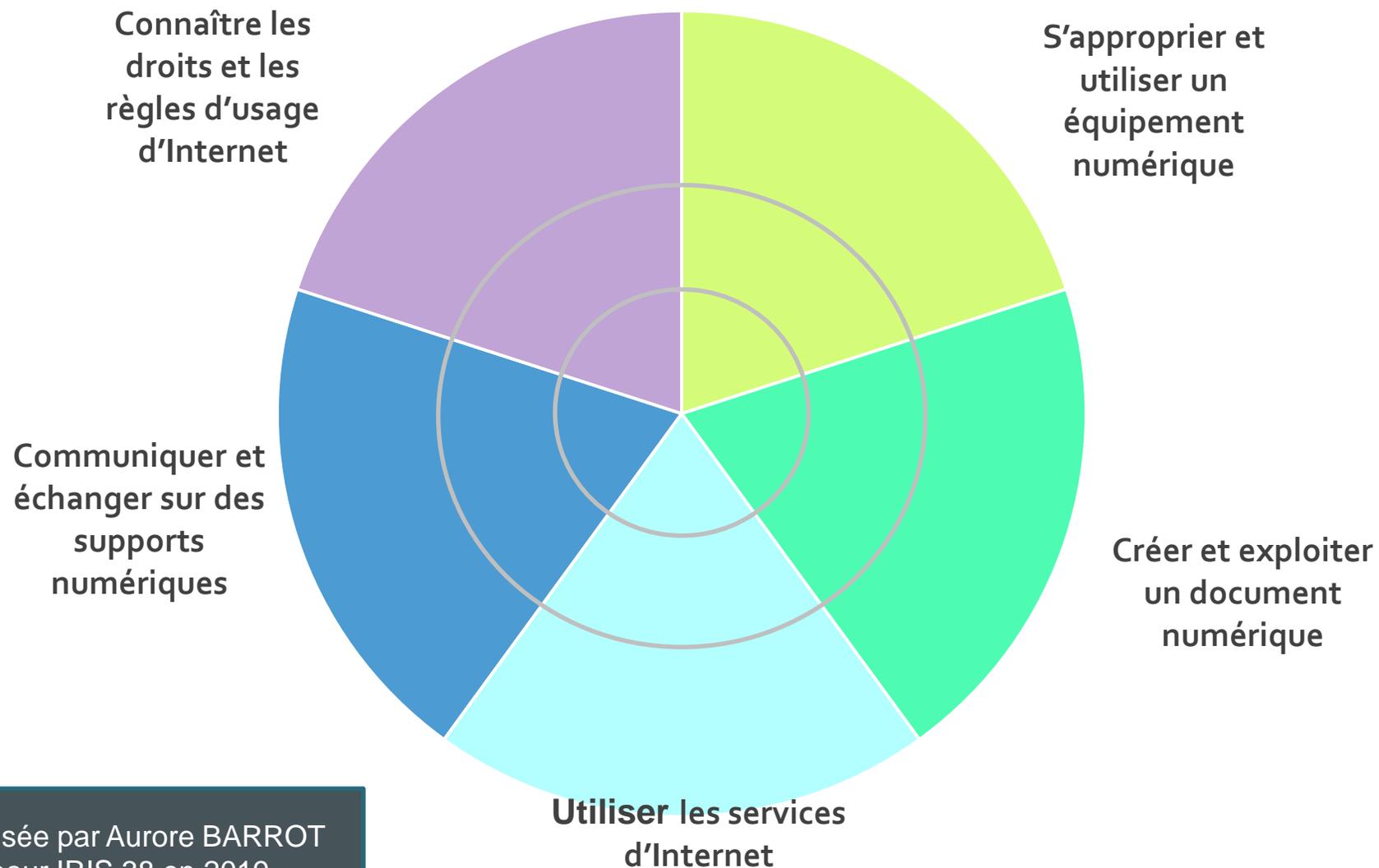
L'illectronisme découle de l'illettrisme, mais des personnes sachant lire et écrire peuvent être incapables d'utiliser les outils numériques, particulièrement parmi les personnes âgées.

*(rapport de la Cour des comptes « Relations aux usagers et modernisation de l'État : vers une généralisation des services publics numériques », janvier 2016)*

**19%** « d'abandonnistes »

**46%** des adultes non diplômés n'utilisent pas d'outils numériques ou abandonnent en cas de difficulté

# Carte des compétences numériques de base



Réalisée par Aurore BARROT  
pour IRIS 38 en 2019

# DE L'UN À L'AUTRE ?

---

# Écrits papier et écrits numériques...

*Des supports différents*



# Des présentations différentes

**ATTESTATION DE DÉPLACEMENT DÉROGATOIRE**

Elle autorise, en l'absence de l'article 71 du décret du 16 mars 2020 portant réglementation des déplacements dans le cadre de la lutte contre la propagation du virus Covid-19 :

Je soussigné(e)  
Prénoms (en) \_\_\_\_\_  
Né(e) le \_\_\_\_\_  
Demeurant \_\_\_\_\_

certifie que mon déplacement est lié au motif suivant (cocher le cas autorisé par l'article 71 du décret du 16 mars 2020 portant réglementation des déplacements dans le cadre de la lutte contre la propagation du virus Covid-19) :

- déplacements entre le domicile et le lieu d'exercice de l'activité professionnelle, lorsqu'ils sont indispensables à l'exercice d'activités ne pouvant être organisés sous forme de télétravail (sur justificatif permanent) ou déplacements professionnels ne pouvant être différés.
- déplacements pour effectuer des achats de produits nécessaires dans des établissements autorisés (liste sur gouvernement.fr).
- déplacements pour motif de santé.
- déplacements pour motif familial impérieux, pour l'assistance aux personnes vulnérables ou la garde d'enfants.
- déplacements directs à proximité du domicile, liés à l'activité physique individuelle des personnes, à l'exclusion de toute pratique sportive collective, et aux besoins des animaux de compagnie.

N° \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_ 2020  
Signature

  
**MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR**  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**COVID-19 GÉNÉRATEUR D'ATTESTATION DE DÉPLACEMENT DÉROGATOIRE**

Les données saisies sont stockées exclusivement sur votre téléphone ou votre ordinateur. Aucune information n'est collectée par le Ministère de l'Intérieur. L'attestation pdf générée contient un QR Code. Ce code-barres graphique permet de lire les informations portées dans votre attestation au moment de leur saisie. Il peut être déchiffré à l'aide de tout type de lecteur de QR code générique.

**Remplissez en ligne votre attestation numérique :**

Prénoms  
 X

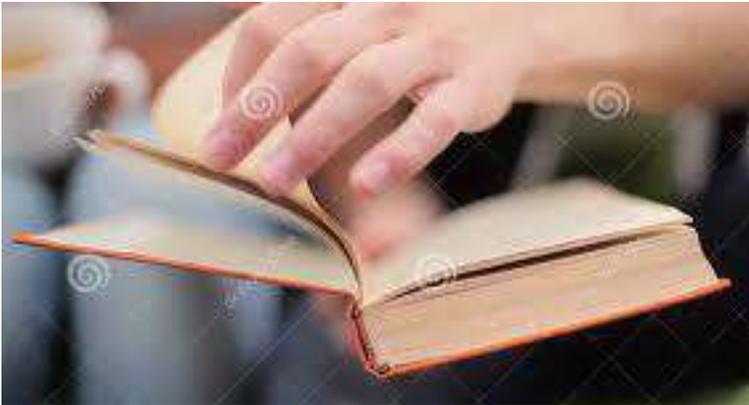
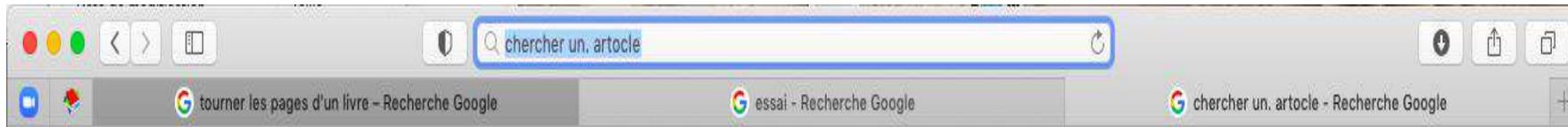
Nom  
 X

Date de naissance (au format jj/mm/aaaa)  
 X

Lieu de naissance  
 X

Adresse  
 X

# Des navigations différentes



www.dbu.univ-paris3.fr | images | docs | trouver-un-a... PDF

## Trouver un article à partir de sa référence - Direction des ...

Il est donc possible de localiser un article de périodique en le cherchant ... Chercher le titre de l'article. Dans la recherche avancée, cliquer sur l'onglet Articles.

bib.cnrs.fr | comment-rechercher-un-article +

## Comment rechercher un article - BibCnrs -

Sélectionner l'onglet « Un article » et saisissez le ou les termes du titre de l'article ou du chapitre de livre souhaités. Le réservoir de références d'articles de ...

bnf.libguides.com | presse\_francaise | trouver-un-article

## Trouver un article - Presse et revues françaises - Portails et ...

29 janv. 2019 — Certains périodiques publient des tables ou des index des articles parus dans leurs différents numéros. Dans les salles de lecture, les tables ...

# Des gestes initiaux et finaux différents



# Des dispositions différentes



# Des codes différents



# Selon les profils ...

## Les personnes analphabètes



- ✓ repérage des mots-clés
- ✓ aspect tactile
- ✓ rigueur de l'écrit lettres par lettres
- ✓ adaptation de la taille et du style des caractères



- ✓ mésutilisation du smartphone
- ✓ sensibilité au changement d'environnement
- ✓ difficultés pour manipuler la souris ou appuyer sur de petites touches
- ✓ peur de l'appareil, mais pas trop en recherche d'explications
- ✓ tendance à sous-estimer leurs connaissances et savoirs
- ✓ difficulté à trouver les correspondances entre les mots

## Les personnes FLE



- ✓ Motivation personnelle : prise de notes...
- ✓ Maîtrise de certains outils dans le cadre de la communication en langue maternelle : smartphone, skype, messagerie, messenger
- ✓ Connaissance des concepts et besoin de traduction pour l'exprimer en langue française : traduction, vocabulaire, interculturel



- ✓ Ne comprennent pas toujours les enjeux des communications sur les sites : en quoi l'accès à la caf peut être facilitée par le numérique....
- ✓ Peuvent avoir peur d'être tracés ou piraté

# Les personnes en situation d'illettrisme



- ✓ Peuvent avoir moins peur d'être « démasqués » devant un écrit numérique que devant un écrit papier
- ✓ Assument plus facilement un blocage devant les NTIC
- ✓ Maîtrisent souvent le code linguistique des SMS
- ✓ Utiliseront le correcteur orthographique



- ✓ Peuvent ressentir un sentiment d'échec, de honte ou de rejet devant tout apprentissage et donc devant le numérique
- ✓ Peuvent être en difficulté devant le type d'écrit
- ✓ Auront parfois recours à des stratégies d'évitement
- ✓ Préfèrent souvent être accompagnés plutôt que formés
- ✓ Risques des erreurs de sens liées à l'écriture intuitive

# Quels freins ?

OPQRSTU  
VWXYZ

AURORE BARROT

## 3.a. Numérique et adultes en difficulté avec l'écrit : freins et leviers

BCDEFGH  
IJKLMN  
OPQRSTU  
VWXYZ

AURORE BARROT

## 3.a. Numérique et adultes en difficulté avec l'écrit : freins et leviers

Bernadette Bonnefond, Mémoire de Master 2 SADL Lyon 2, 2017,  
*L'agir des personnes en difficulté avec l'écrit dans l'actuelle société numérique*

Bernadette Bonnefond, Mémoire de Master 2 SADL Lyon 2, 2017,  
*L'agir des personnes en difficulté avec l'écrit dans l'actuelle société numérique*

### Blocages relationnels

Honte ressentie par rapport à l'entourage (familial, proches)

Frustration liée au sentiment d'être exclus de certains usages/rituels de rassemblement aujourd'hui fortement imprégnés par le numérique

Imbrications demandes d'aides/rerelations affectives

Représentations négatives du numérique (*Internet = poubelle*)

### Blocages cognitifs

Logique technique (matériels)

Logique conceptuelle

Crainte de perdre le document, l'information n'arrive pas chez le destinataire - Manque de contrôle sur les circuits digitalisés – situation de stress

La place spécifique de l'ordinateur parmi les outils numériques

Le paradoxe – smartphone: clavier tactile => posture de consommateur (notamment chez les *digital natives*)

### Des leviers

Un ordinateur à la maison : facilite l'appropriation de sa logique d'utilisation

Outils de contournement de l'écrit: correction automatique, écriture prédictive, commande vocale

Le soutien familial dans la **bienveillance**, la verbalisation/conscientisation, chaque progrès/nouvelles prise de risque dans les usages du numérique

Les usages de loisir/centres d'intérêts. Ex: attrait pour les tutoriels vidéos pour réaliser des tâches (cuisine, bricolage, ...) => valorisation/estime de soi

Assouplir les normes de l'écriture => rapport à la norme/tolérance à l'erreur

Pratiques facilitatrices des institutions: rappels de rdv par SMS

**Situations d'accompagnement pédagogiquement construites**

- dans un lieu neutre, accessible, accueillant - avec un tiers neutre

**Entrée par la demande d'aide technique => redynamisation plus large**

imbrication usages du numérique socialis

Corrélation entre **exclusion numérique** et **isolement social**



# Quels leviers ?

## 3a. Numérique et adultes en difficulté avec l'écrit : freins et leviers

Bernadette Bonnefond, Mémoire de Master 2 SADL Lyon 2, 2017,  
*L'agir des personnes en difficulté avec l'écrit dans l'actuelle société numérique*

### Des leviers

Un ordinateur à la maison : facilite l'appropriation de sa logique d'utilisation

Outils de contournement de l'écrit: correction automatique, écriture prédictive, commande vocale

Le soutien familial dans la **bienveillance**, la verbalisation/conscientisation de chaque progrès/nouvelles prise de risque dans les usages du numérique

Les usages de loisir/centres d'intérêts. Ex: attrait pour les tutoriels vidéos pour réaliser des tâches (cuisine, bricolage, ...) => valorisation/estime de soi

Assouplir les normes de l'écriture => rapport à la norme/tolérance à l'erreur

Pratiques facilitatrices des institutions: rappels de rdv par SMS

#### **Situations d'accompagnement pédagogiquement construites**

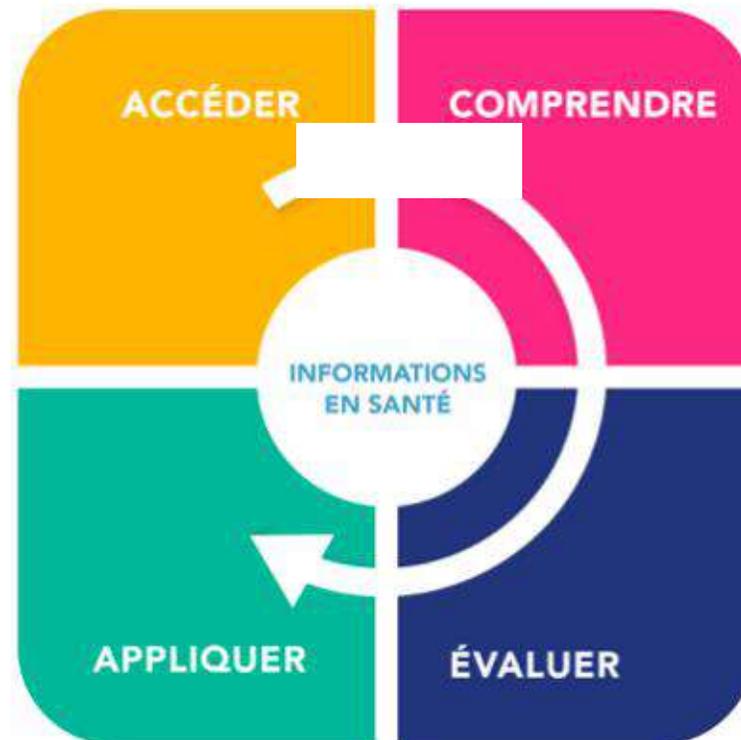
– dans un lieu neutre, accessible, accueillant – avec un tiers neutre

**Entrée par la demande d'aide technique = > redynamisation plus large**

Tenir compte de l'**imbrication** entre **usages du numérique** et **socialisation**  
(cf les ados et le numérique)

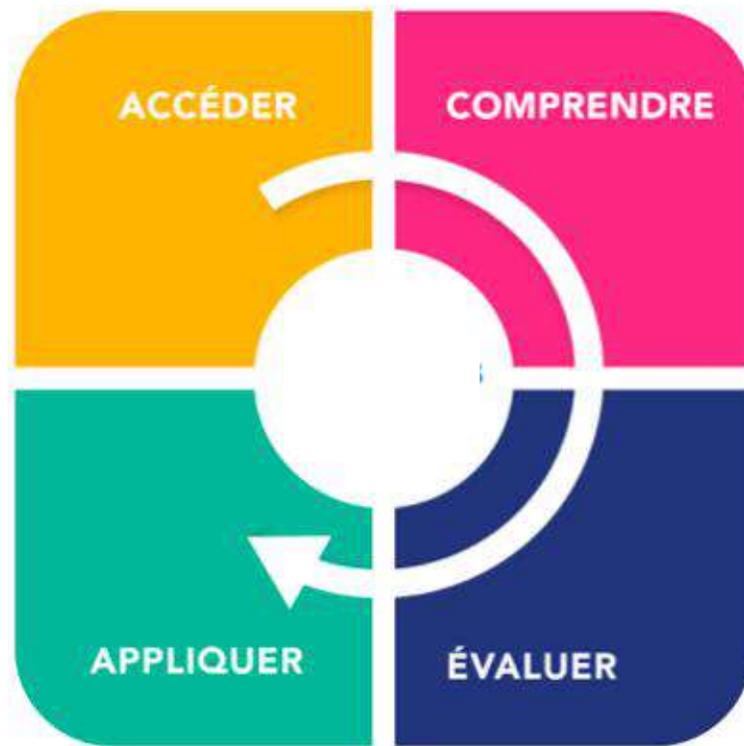
# L'accompagnement

Pour pouvoir être autonome, on considère qu'il y a plusieurs types de compétences :



Répondre à  
une  
urgence

Former



« Faire  
avec »

Laisser faire

## **Faire à la place de la personne** pour lui permettre d'accéder à l'information

- ✓ dans des situations d'urgence
- ✓ lorsque la personne manifeste une grande insécurité...
- ✓ mais ...toujours monter ce qui est fait !

## **Faire avec la personne** pour lui permettre de comprendre

- ✓ trouver le lien entre différents écrits
- ✓ reformuler
- ✓ utiliser un vocabulaire courant

## **Laisser faire la personne (ou répondre à ses questions)** pour lui permettre d'évaluer

- ✓ laisser du temps

## **Former la personne** pour lui permettre d'appliquer

- ✓ permettre à la personne de travailler en autonomie

# DES RESSOURCES ?

---

# Affiche FALC

*Exemple d'affiche conçue par le groupe de travail de Drôme-Ardèche dans le cadre de « Mieux accompagner les personnes en situation d'illettrisme et/ou d'illectronisme »*

**Espace informatique**

**Le Jeudi**  
**10h00 – 12h00**

**Ordinateur et Internet**      **Aide**      **Démarches administratives**

Informations à l'accueil au 04 75 XX XX XX

Espace presse | Contact | S'inscrire à la Newsletter | Rechercher | 

**Journées Nationales D'ACTION 2022 l'illettrisme** | Programme 2022 | Campagne JNAI 2022 | Actualités | Histoire des JNAI | **Organisez une opération !**

**Proposition d'action**



**PROGRAMME 2022**

Filtrer par :

Auvergne-Rhône-Alpes | 11/04/2022

31/12/2022 | 

Ressources  
Semaine de  
l'illettrisme



## NOS MISSIONS ET ACTIONS DANS LE CADRE D'UN ACCOMPAGNEMENT DES MEDIATHÈQUES ET BIBLIOTHÈQUES

### En lien avec les spécificités de votre territoire

- Accompagnement, à la mise en place d'ateliers linguistiques et/ou numériques
- Exploitation de ressources d'auto-apprentissage pour la langue
- Rédaction et mise à disposition de fiches permettant d'accompagner vers les ressources d'auto-apprentissage numérique
- Constitution et valorisation d'un fonds FA
- Participer à l'élaboration de projets culturels en direction de publics en difficulté avec les savoirs de base
- Contribuer à la mise en œuvre des différents ateliers en lien avec l'insertion sociale et professionnelle sur les territoires

Anna-Cécile HENRIOT  
07 86 31 90 81  
annac@leformationall.fr  
formation@ntf.fr  
04 47 30 44 74  
annac@leformationall.fr

### Des exemples d'actions déjà menées



- Accompagner l'accès aux ressources numériques
- Adapter son accompagnement aux personnes en difficulté avec la langue
- Animer des ateliers numériques avec des personnes en difficulté avec la langue
- Mettre connaître les sites de ressources pour mieux accompagner les bénéficiaires

### Partners :

Fiches ressources Connaissance des publics  
Cartographie des formations linguistiques  
Aide à l'orientation (N° vert du 08006100)

Mise à disposition de grilles d'indicateurs pour adapter l'accueil de personnes en difficulté linguistique

Veille sur les ressources adaptées à ce public  
Bibliographies (Apprentissage de la langue, ressources facilitées...)  
Ressources en ligne (Outils pour tout le monde)

Accompagner l'accès dans la lecture  
- Lire/écrire : qu'est ce que c'est ?  
- FACILITE : quelles complémentarités ?  
- Concevoir un espace FA  
- Créer des outils de communication accessibles aux personnes en difficulté avec la langue

# JOURNÉE PRO

L'inclusion numérique en bibliothèque

**Pause**

**Cocktail déjeunatoire**

# Grand angle sur l'inclusion numérique

**Christelle Di Pietro**

Directrice adjointe des  
études - Enssib

**Anouck Eychenne**

Médiatrice  
numérique -BML

**Jérôme Triaud**

Directeur de la  
Médiathèque  
Léonard de Vinci  
Vaulx-en Velin

**Dorie Bruyas**

Directrice  
Fréquence Ecoles

# JOURNÉE PRO

L'inclusion numérique en bibliothèque

## Rencontres

## Foire aux Ressources

