

Le degré de maîtrise de l'écrit joue-t-il sur la perception des écrans numériques ?

Dans le cadre de sa mission de lutte contre l'illectronisme, l'équipe du Centre Ressource Guyane a réalisé une enquête en 2021 auprès de stagiaires en formation de base dans le but de mieux comprendre comment ils perçoivent l'outil numérique ainsi que la manière dont ils se repèrent dans cet univers. En effet, en Guyane les formations de base accueillent un public très varié qui souhaite (ré)apprendre les savoirs de base (communication orale et écrite notamment) en français. Ainsi, Les formations du PREFOB accueillent aussi bien des personnes lettrées dans leurs langues de scolarisation que d'autre n'ayant jamais été scolarisés, donc analphabètes. L'expérience du terrain nous amène à nous questionner sur la perception de ces derniers dans le domaine numérique qui nécessite l'utilisation de l'écrit pour se repérer.

Ainsi, de janvier à mai 2021, l'enquête a été réalisée auprès de 53 personnes sous forme d'entretiens individuels, sur l'ensemble du territoire repartis de la manière suivante :



Le profil des personnes enquêtées

Répartition par genre

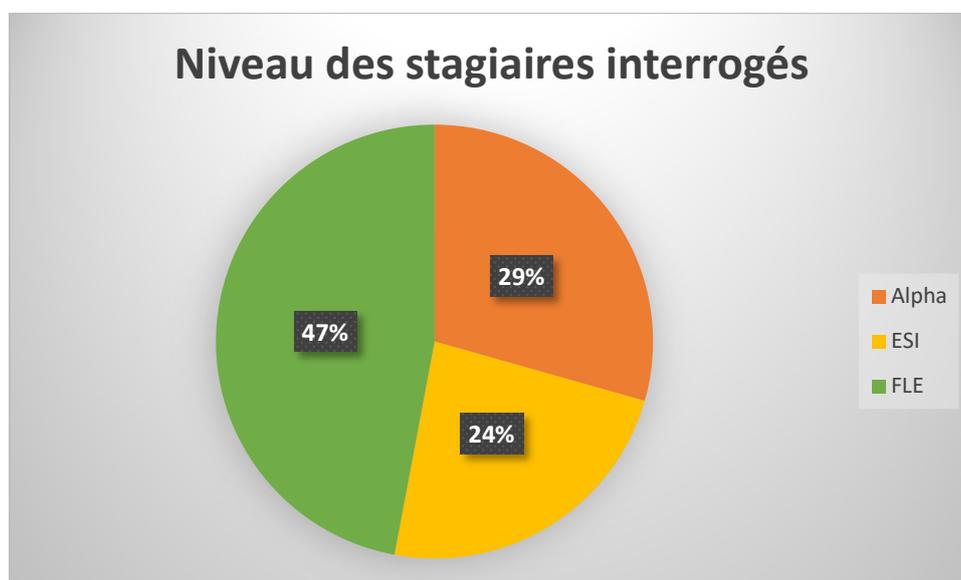


Femme (85%)



Homme (15%)

La répartition par genre des personnes enquêtées est à l'image des publics qui fréquentent les ateliers de formations de base : une majorité de femme et très peu d'hommes.



Il nous semble nécessaire de préciser le degré de maîtrise de l'écrit des personnes interrogées. En effet, l'hypothèse que nous tentons de vérifier par cette enquête, est qu'il existe une différence radicale entre les personnes maîtrisant l'écrit, même les bases, et les personnes analphabètes, dans leur approche des outils numériques et de leur utilisation.

Nous distinguons les personnes allophones maîtrisant l'écrit nommées ci-après « FLE » ; les personnes allophones ou francophones en situation d'illettrisme c'est-à-dire en grande difficulté avec l'écrit mais ayant suivi un apprentissage de la lecture désignées ci-après « ESI » ; les personnes n'ayant jamais suivi d'apprentissage de l'écrit, pour la plupart jamais scolarisée, nommées ci-après « Alphas ».

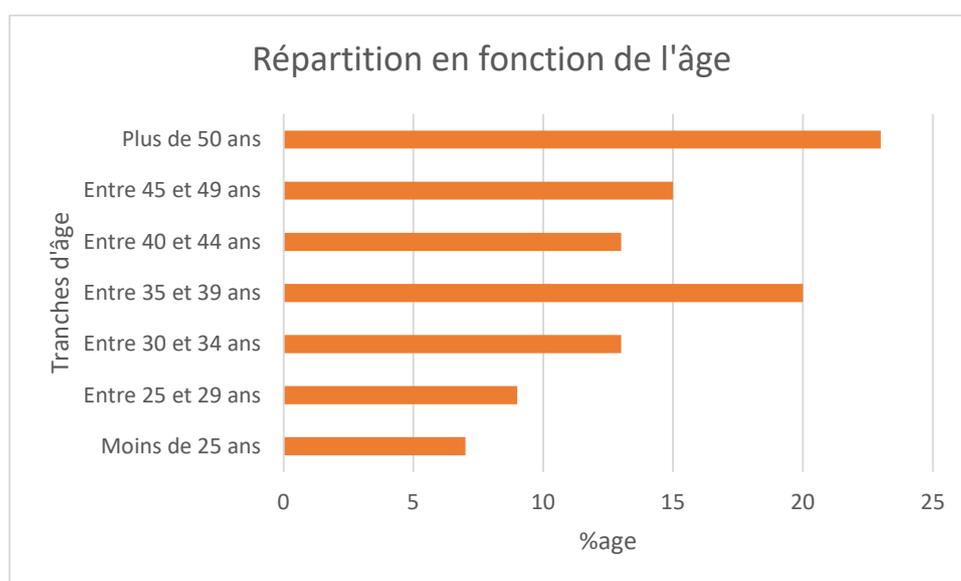
En effet lorsqu'une personne a déjà suivi un apprentissage de l'écrit, et plus encore à l'école, elle a acquis des prérequis, comme, par exemple le sens de lecture de gauche

à droite, et surtout des mécanismes d'apprentissage qu'elle mobilise dans les situations nouvelles et qu'elle partage avec le formateur, ce qui facilite la situation de formation.

Les personnes n'ayant jamais été scolarisées ont des approches de construction des savoirs parfois différentes que le formateur ne perçoit pas bien. En effet, un stagiaire FLE a été scolarisé et son processus d'apprentissage est formaté et efficient : cet apprenant va apprendre rapidement une autre langue. Alors qu'une personne analphabète s'est forgé son propre mécanisme d'apprentissage qui ne se base pas sur l'écrit : son apprentissage est donc beaucoup plus long.

C'est pour cette raison que l'information concernant le niveau de la personne enquêtée est importante, et le traitement des résultats le semble le confirmer.

Enfin, concernant la répartition en fonction de l'âge des personnes enquêtées, elle est représentative de celle des stagiaires en formation de base avec peu de jeunes de moins de 25 ans et une moyenne d'âge de 39 ans.



Le rapport au numérique

Les deux premières questions avaient pour but de cerner leur rapport au numérique et aux possibilités que l'ordinateur offre, et de fait aux barrières existantes quant à son utilisation selon eux.

Première question : « selon toi, que peut-on faire avec un ordinateur ? »

A cette question ouverte, aucune réponse n'étaient proposées aux personnes. Les réponses ont été notées dans l'ordre cité par chaque stagiaire. Puis au moment du traitement des données, les réponses qui ont été données par chacun ont été regroupées de la manière suivante :

- Envoie des mails, des documents
- On fait des démarches administratives
- On regarde des films, on écoute la musiques
- On fait des achats
- On écrit des lettres, des CV et on lit
- On se connecte à Internet
- On recherche et on trouve des informations
- On joue
- On imprime des documents
- On prend des photos, des vidéos
- On utilise les réseaux sociaux
- On apprend

Après observation, il apparait une grande différence de perception selon le degré de maîtrise de l'écrit des personnes interrogées

Pour la quasi-totalité des « alphas », les usages du numérique sont limités : l'ordinateur peut servir soit à écrire des lettres et des CV, soit à effectuer des démarches administratives. Une fois citées ces deux réponses, 75% d'entre-eux n'ont plus d'idées sur les possibles utilisations de l'outil numérique. Seul 4 personnes du panel ont mentionné d'autres utilisations comme l'envoi de mail.

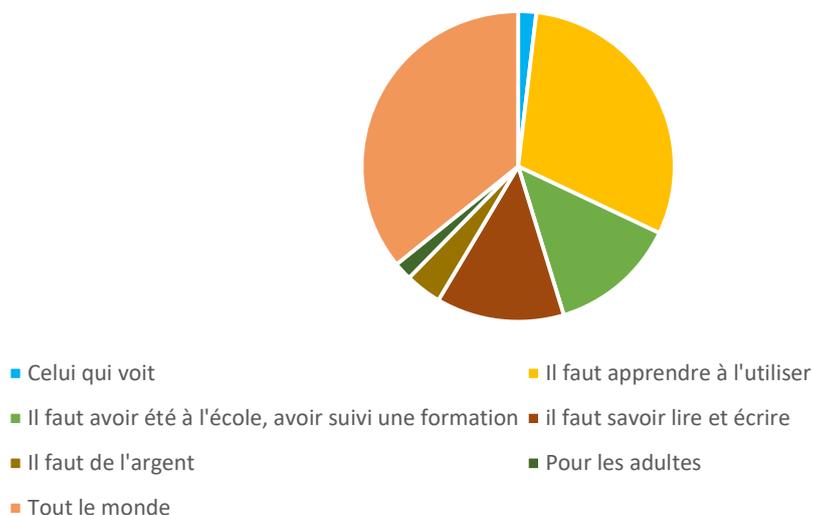
Pour les stagiaires ESI ou FLE, le panel de possibilités est beaucoup plus large même si la rédaction de courrier/CV et les démarches administratives sont parmi les plus citées : 80% de ces personnes formulent « rédaction de courrier/CV » et/ou « démarches administratives » dans les 2 premières réponses. Malgré la prépondérance de ces réponses, on retrouve la possibilité d'accéder à Internet, d'y trouver des informations, d'apprendre et d'avoir des loisirs comme le jeu, la musique ou les réseaux sociaux.

On voit bien que les publics ne maîtrisant l'écrit ont une idée très restreinte des possibilités d'utilisation des outils numériques et plus précisément ici de l'ordinateur.

Deuxième question : « Qui peut l'utiliser un ordinateur selon vous ? »

Pour mieux cerner les obstacles de l'accès au numérique, nous avons posé une question ouverte pour avoir leur opinion sur les utilisateurs potentiels de l'ordinateur.

Qui peut utiliser un ordinateur selon vous?



Au-delà des réponses inattendues comme « celui qui voit », 35% des stagiaires interrogés pensent que l'ordinateur est accessible à tous. Parmi les personnes ayant répondu cela, les 2/3 sont lettrés dans leurs langues maternelles (FLE).

30% des personnes interrogées pensent qu'il faut simplement apprendre à l'utiliser.

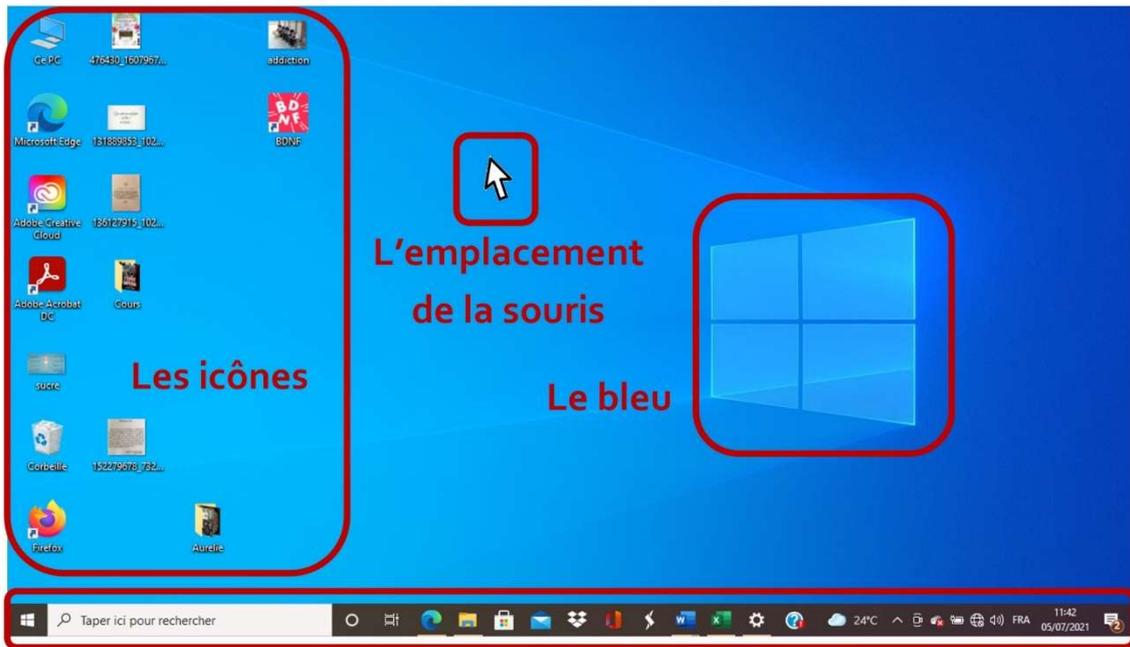
A l'inverse, seules les personnes alphas (hormis une) ont répondu spontanément « il faut savoir lire et écrire ». Cela souligne la conscience de ce public concernant la barrière de l'écrit dans l'accès à l'utilisation du numérique.

La perception du bureau et des icônes

Le Bureau

Que voit en premier une personne quand le bureau s'allume ? Fait-il la différence entre les différentes icônes présentes sur le Bureau, voit-il la barre de tâche ? Pour tenter de comprendre comment se repère-t-il sur le Bureau, l'enquêteur a allumé l'ordinateur et a demandé au stagiaire de lui indiquer ce qu'il voyait.

Il apparaît que sur l'ensemble des personnes interrogées, plus de 61% perçoivent en premier les icônes même si elles n'en connaissent pas le sens ou la signification ou n'en ont pas l'utilité. Ensuite, quelques-uns montrent la barre de tâches (la moitié des personnes interrogées voient un ou plusieurs éléments de la barre de tâches).



La barre de tâches

Si l'on compare le sens de lecture par groupe de niveau, on voit une nette différence avec le groupe des « alphas » qui distingue et nome en premier le fond d'écran bleu. Question : Que vois-tu ? Réponse : c'est bleu.

Le bleu du fond d'écran est très peu mentionné par les autres groupes qui en font abstraction. Les FLE et les personnes ESI saisissent que le bleu n'est qu'un fond d'écran et n'a aucune utilité.

Cette question met en évidence que les personnes familiarisées avec l'écrit abordent l'écran en appliquant le sens de lecture de gauche à droite et de bas en haut. Ce qui n'est pas le cas des personnes en grande difficulté avec l'écrit qui sont perdues dans l'espace de lecture.

L'icône « dossier »

L'utilisation des icônes est sensée simplifier la compréhension de tous car on suppose que le dessin a une portée universelle. L'expérience de terrain nous montre que la lecture d'image est une compétence à part entière qui nécessite d'être travaillée. De plus, les icônes changent d'une marque d'ordinateur à l'autre, ce qui ne facilite pas leur repérage.

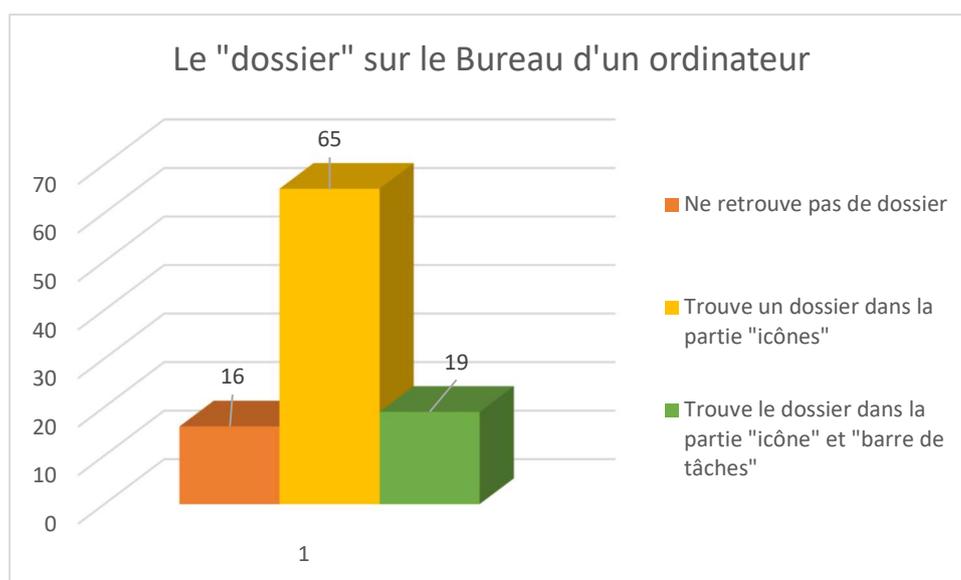
Pour s'assurer au préalable de la connaissance de l'icône « dossier », les 4 dessins ci-dessous ont été présentés au stagiaire en leur demandant s'il ou elle avait déjà vu ces images, et si oui, à quoi cela correspondait-il.



De nombreuses réponses ont été recensées comme « pochette », « livre » ou « cahier », certains ont identifié des objets pour ranger des documents, des papiers, et d'autres ont reconnu l'icône.

Après ce temps d'observation, l'enquêteur expliquait que ces dessins représentent tous, ce qu'on appelle dans un ordinateur des « dossiers » dans lesquels on peut ranger des documents, des images, des papiers.

Une fois compris, il était demandé au stagiaire de retrouver une icône de ce style sur le Bureau de l'ordinateur. Sur ce dernier, on pouvait trouver 2 dossiers dans la partie « icônes » du Bureau et 1 dossier dans la « Barre de tâches ».



On constate que 16% des stagiaires ne trouvent aucun dossier sur le Bureau et ce tous niveaux confondus. Deux tiers identifient un dossier dans la partie « icônes » du Bureau, en revanche le dossier de la « Barre de tâches » semble plus compliqué à repérer.

A cette étape, on note qu'avec un temps d'observation et des explications, les personnes sont capables de se repérer sur un Bureau d'ordinateur et ceci quel que soit leur niveau.

La perception des sites Internet

L'objectif de cette partie est de tenter de comprendre comment nos publics se repèrent sur des sites Internet et d'essayer d'identifier un éventuel sens de lecture chez eux.

Les logos

Cette étape est apparue nécessaire en préalable de la lecture de site Internet. En effet, comment se repérer sur un site Internet si le logo nous est inconnu ? Il s'agissait donc de s'assurer que les logos étaient bien connus des usagers. Les logos ci-dessous leur ont été présentés en leur demandant à quoi cela correspondait.

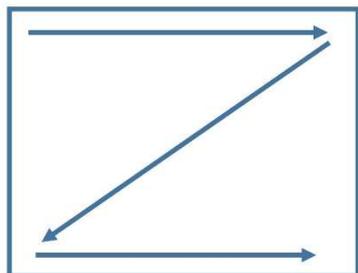


Dans les faits, la quasi-totalité des stagiaires reconnaissent les logos de la CAF, de la Sécurité Sociale ainsi que celui de Pôle Emploi. La Marianne de la République Française a souvent été associée à des lieux comme la Préfecture ou la Mairie. Le logo des impôts est beaucoup moins connu.

Cette étape a permis d'expliquer ou de rappeler à chacun à quelle administration chaque logo correspond avant d'analyser les différents sites institutionnels. Des captures d'écran avaient été préalablement enregistrées afin de présenter aux stagiaires la même image des sites et applications.

Sens de lecture d'un site

Grâce à la technologie de l'eye-tracking, de nombreuses études dont celle du cabinet Nielsen Norman, ont permis de comprendre comment l'œil humain parcourait les informations affichées sur un écran.



Cette technologie a permis de constater que la grosse majorité des utilisateurs occidentaux ne lisent pas l'intégralité des contenus, mais procèdent par « scan » dans les sens ci-contre :

-soit sous forme de Z très utilisé dans le domaine de la communication visuelle et publicitaire

-soit sous forme d'un E dans un univers plus textuel où seul les titres puis les débuts de phrases sont lus.



Ainsi, les contenus des sites sont élaborés et organisés dans cette idée de sens de lecture, qui considère l'internautes comme maîtrisant de fait la lecture.

De façon générale, les sites sont conçus pour être à la fois attractifs et lisibles, de belles images sont souvent utilisées pour dynamiser les pages et les rendre plus captivantes.

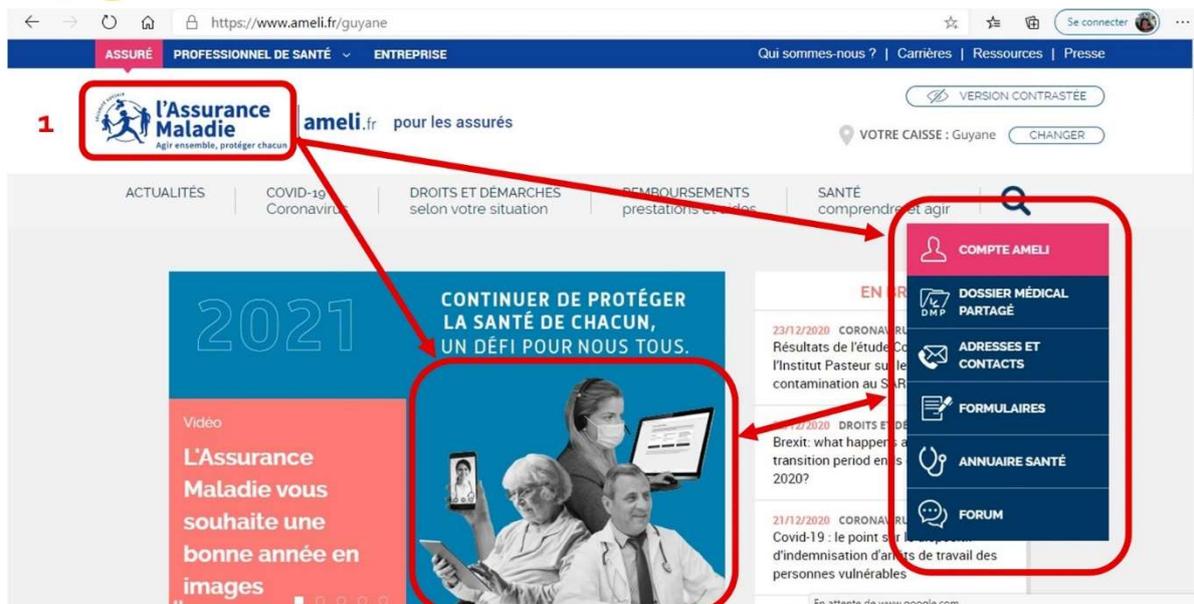
Ensuite, dans un souci de hiérarchiser et organiser les informations, les sites Internet sont conçus pour que les écritures les plus grosse et les plus grasse soit celles lues en premier. L'utilisation de la couleur permet également d'accentuer l'effet « d'accroche ».

Tout ce travail mené par les designers des site Web s'appuient sur ces études qui ont été menées auprès de personnes lettrées. L'enquête menée ici vise modestement à essayer de cerner un éventuel sens de lecture chez des analphabètes ou chez des personnes en situation d'illettrisme ou si ce sens de lecture est le même pour tous.

Dans cette perspective, nous avons demandé aux stagiaires de nous indiquer en pointant du doigt, dans l'ordre des éléments qui leurs apparaissaient.

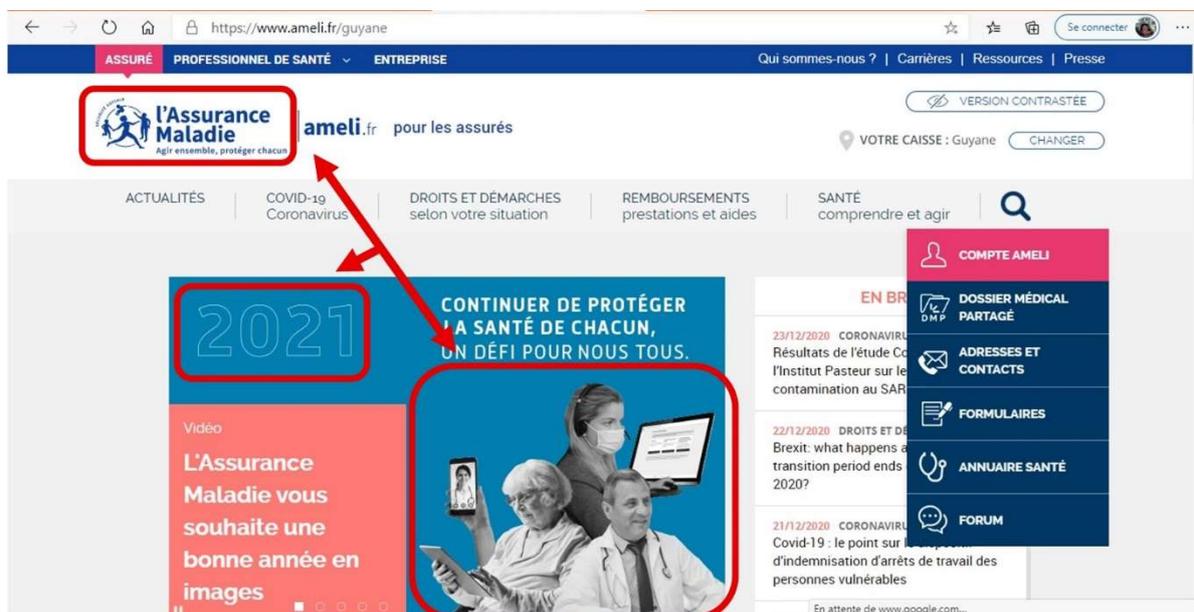
Le site Ameli

Concernant le site de la Sécurité Sociale, il ne ressort aucune tendance forte chez les personnes en situation d'illettrisme. En revanche, on peut discerner un sens de lecture chez les FLE :



Pour les publics FLE interrogés, 85% d'entre eux désigne le logo comme étant la première chose qu'ils voient. Puis de façon plus partagée, une partie cite la rubrique puis l'image, l'autre moitié l'image puis les rubriques.

Dans le groupe alpha, on peut également faire émerger un sens de lecture :



Chez les publics alphas, la première attention porte sur la photo pour une moitié et pour l'autre sur le logo. Pour ceux ayant vu le logo en premier, ils signalent ensuite la photo. Ensuite une petite partie voit l'écriture la plus grosse, c'est-à-dire le « 2021 ». Cela n'est pas anodin car les publics alphas ont de grosses difficultés avec les lettres de l'alphabet mais manient souvent aisément les chiffres. Pour le reste, on remarque que leur regard se porte assez peu sur les écritures et sur les rubriques.

Pour l'ensemble des personnes interrogées, « l'identité administrative » est facilement identifiable.

On voit bien combien l'image interpelle l'internaute, qu'il soit lettré ou pas. Par ailleurs, l'image est explicite puisque l'ensemble des personnes ont bien compris qu'il s'agissait d'un médecin au premier plan et ont identifié les outils numériques, mais sans forcément faire du lien avec le contenu du site.

Le site de la CAF



Le site de la CAF est plus épuré en termes d'image. Peut-on en conclure qu'il est plus lisible ?

65% des stagiaires, tout niveau confondu, identifient le logo d'emblée.

Pour la suite, on note des différences : chez les personnes en situation d'illettrisme, il ne ressort pas de sens de lecture précis sur ce site.

Pour les FLE, le sens de lecture est marqué avec en premier lieu le logo, puis les rubriques et enfin l'écriture la plus grosse, sorte d'accroche informationnelle.



Chez les alphas, un tout autre schéma se dessine avec la moitié de stagiaire identifiant le logo situé en haut à gauche, puis dans les mêmes proportions ils identifient le dessin. Ensuite, dans une moindre mesure, ils repèrent le dessin de la femme en bas à droite, ou alors ne voit rien d'autre.

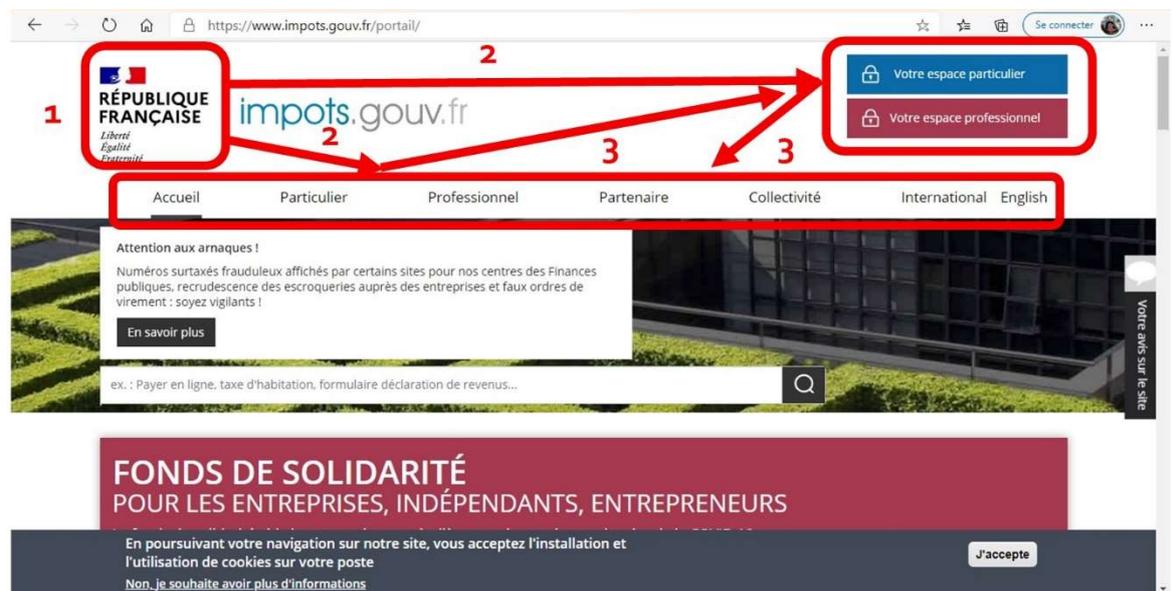


Le site des impôts

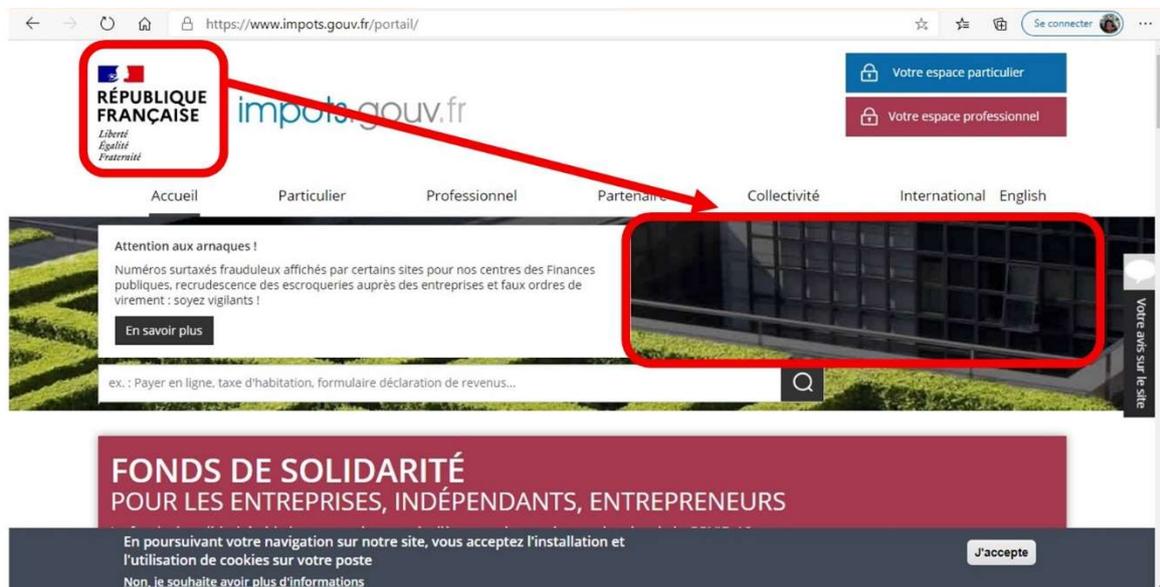
Encore plus lisible que le site précédent, c'est 85% des stagiaires qui identifient le logo. Le problème posé, c'est d'abord le logo de la République Française qui est visible ce qui pousse grand nombre de stagiaires à penser qu'ils sont sur le site de la Préfecture.

Comme pour les sites précédant, aucun sens de lecture ne s'est démarqué pour les personnes en situation d'illettrisme.

Concernant le public FLE, 2 sens de lecture relativement proche se dessine. Après avoir identifié le logo, le stagiaire voit soit l'espace de connexion (en haut à droite) puis les rubriques, soit les rubriques puis l'espace de connexion.



Pour les publics alphas, après avoir identifié le logo, une petite moitié voit l'image mais surtout ne la comprennent pas.



Le site de Pôle Emploi

Concernant ce site, il est facilement identifiable par l'ensemble du groupe qui désigne le logo en premier lieu (70% des personnes interrogées).

Pour le reste, on constate que le sens de lecture diffère selon les groupes de niveau.

Pour les FLE :



Au sein de ce groupe, on note 2 tendances de lecture : un groupe identifie la barre de recherche puis les rubriques, l'autre désigne les rubriques puis la barre de recherche.

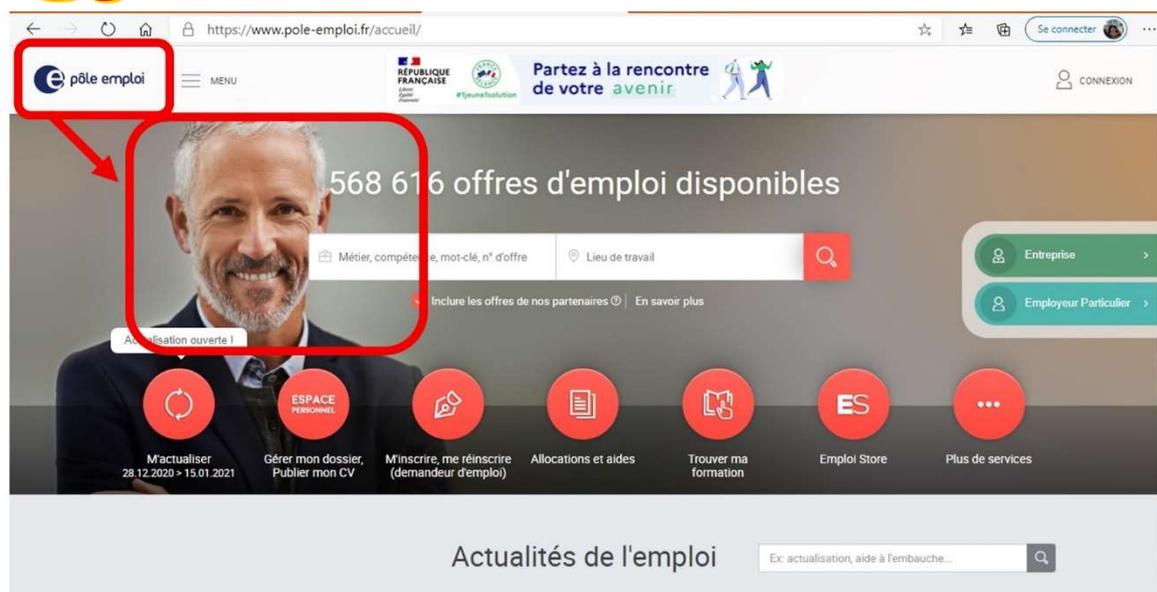
Pour les personnes en situation d'illettrisme :

Dans ce groupe, après avoir cité le logo, 30% des stagiaires désigne l'écriture la plus grosse située au milieu de l'écran alors que 30% repèrent l'image. Or, ici on voit bien combien ces 2 éléments ont peu d'utilité dans l'utilisation du site.



Pour les alphas :

Enfin, chez ce public, on voit la prédominance de l'image dans la manière de se repérer sur ce site puisqu'après avoir vu le logo, c'est l'image du monsieur qui est citée, sans que cela n'apporte de sens.



Ce qu'il faut retenir

De façon globale, les personnes lettrées valident le scan visuel en E ou en Z des études et il est intéressant de noter que peu d'entre eux s'attarde sur les images qui n'ont qu'une fonction « décorative ». En revanche, ces publics vont plus facilement s'attacher aux rubriques ou aux espaces de connexion, c'est-à-dire aux parties « utiles » des sites.

Au contraire, le public alpha ne s'appuie que sur les images pour scanner un site, ce qui semble logique puisqu'ils ne maîtrisent pas la lecture et ne sont donc pas en mesure de se repérer dans le monde de l'écrit. Ce public est donc en mesure d'identifier le site sur lequel il se trouve grâce aux logos mais se trouve perdu pour le reste.

Sens de lecture sur le smartphone

Concernant le sens de lecture de l'écran d'un téléphone portable, il n'existe pas de données précises mais plutôt des études concernant les générations nées avec et qui portent sur le temps de concentration et sur les habitudes prises avec l'outil téléphone portable.

En tout cas, l'ergonomie des applications sur portables est faite pour être « scrollée », c'est-à-dire consultée de haut en bas avec la possibilité de descendre pour accéder aux informations.

Pour tenter d'identifier un éventuel sens de lecture chez nos stagiaires, nous leurs avons donc présenter également des captures d'écran des mêmes administrations citées précédemment à l'exception de l'application de la CAF, celle-ci ne faisant

apparaître le logo nulle part. L'enquêteur a considéré après les premières enquêtes qu'il n'était pas pertinent de montrer cette application aux personnes enquêtées.

Application Ameli



Chez l'ensemble des personnes interrogées, on distingue une sorte d'aller-retour entre le logo et l'image.

Ainsi 50% des personnes enquêtées cite l'image puis le logo et 35% voient d'abord le logo puis l'image.

Ensuite, seule une petite partie du groupe FLE repère les rubriques et l'espace de connexion.

Il semble que la photo occulte la lisibilité et donc l'accès aux rubriques.

Application des Impôts

Contrairement à la précédente, l'application des impôts est très épurée en terme graphique, en est-il plus lisible pour autant pour notre public ?

On discerne ici une vraie différence entre les groupes de niveau : à gauche les personnes FLE et en situation d'illettrisme identifient le logo de l'application puis les rubriques.

Les alphas eux, sur l'image à droite, tentent d'identifier les icônes présentes sur l'entête des rubriques. Ces icônes ont certainement été utilisé dans un souci de lisibilité mais cela ne semble pas vraiment efficace car les stagiaires ont eu de grosses difficultés à comprendre les images qui sont très petite et peu compréhensibles.



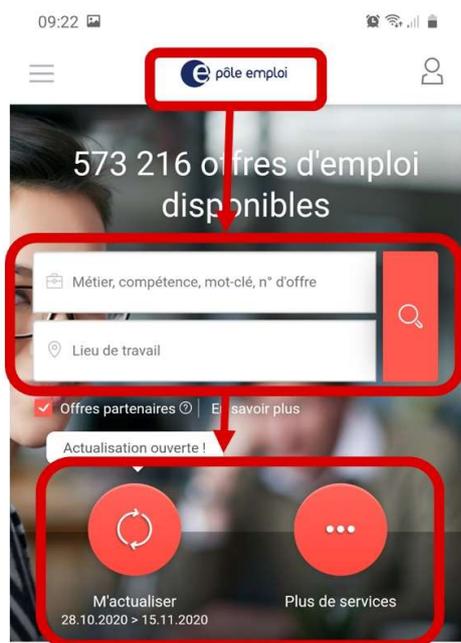
Application Pôle Emploi

Concernant cette application, elle apparaît facilement identifiable puisque plus de 60% des personnes interrogées voient le logo en premier. Ensuite, on différencie des différences en fonction des niveaux.

Dans le groupe FLE, après avoir montré le logo, la majorité des stagiaires portent leur regard sur la barre de recherche et ensuite dans une moindre mesure, 16% identifie les rubriques, comme le montre l'image de gauche ci-dessous.

Concernant les personnes ESI, c'est l'écriture la plus grosse qui est désignée après avoir vu le logo comme le montre l'image de droite ci-dessous.

Enfin pour les alphas, après avoir vu le logo, ils semblent perdus dans l'application puisque seul 30% citent l'image de fond dans un deuxième temps. La barre de recherche ou les rubriques ne les interpellent pas, peut-être leurs fonctions ne faisant aucun sens pour eux.



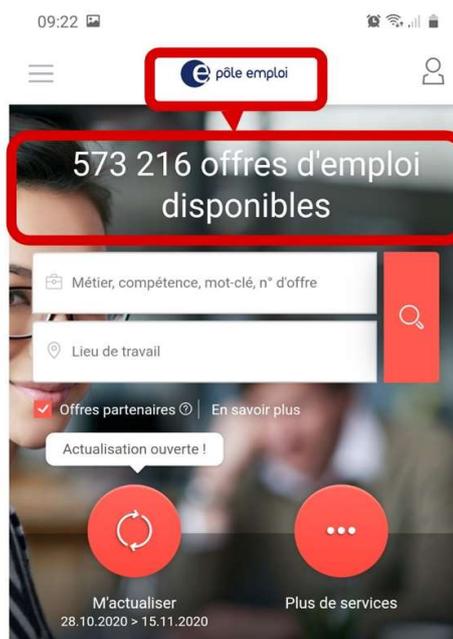
Entreprise

Vous êtes une entreprise ou un particulier employeur ? Pôle emploi vous propose un espace dédié !

ENTREPRISE

PARTICULIER EMPLOYEUR

Actualités de l'emploi



Entreprise

Vous êtes une entreprise ou un particulier employeur ? Pôle emploi vous propose un espace dédié !

ENTREPRISE

PARTICULIER EMPLOYEUR

Actualités de l'emploi

Ce qu'il faut retenir

On voit ici comment le sens de lecture se fait plutôt de haut en bas sur un écran de téléphone portable et donc sur une application.

A l'image des sites Internet, on peut observer que les publics alphabètes vont en majorité s'attacher aux images pour tenter de se repérer alors que les publics qui sont entrés dans l'écrit vont se repérer par l'écriture mais surtout par les fonctionnalités des outils proposés dans les applications (rubriques, espaces de connexion).

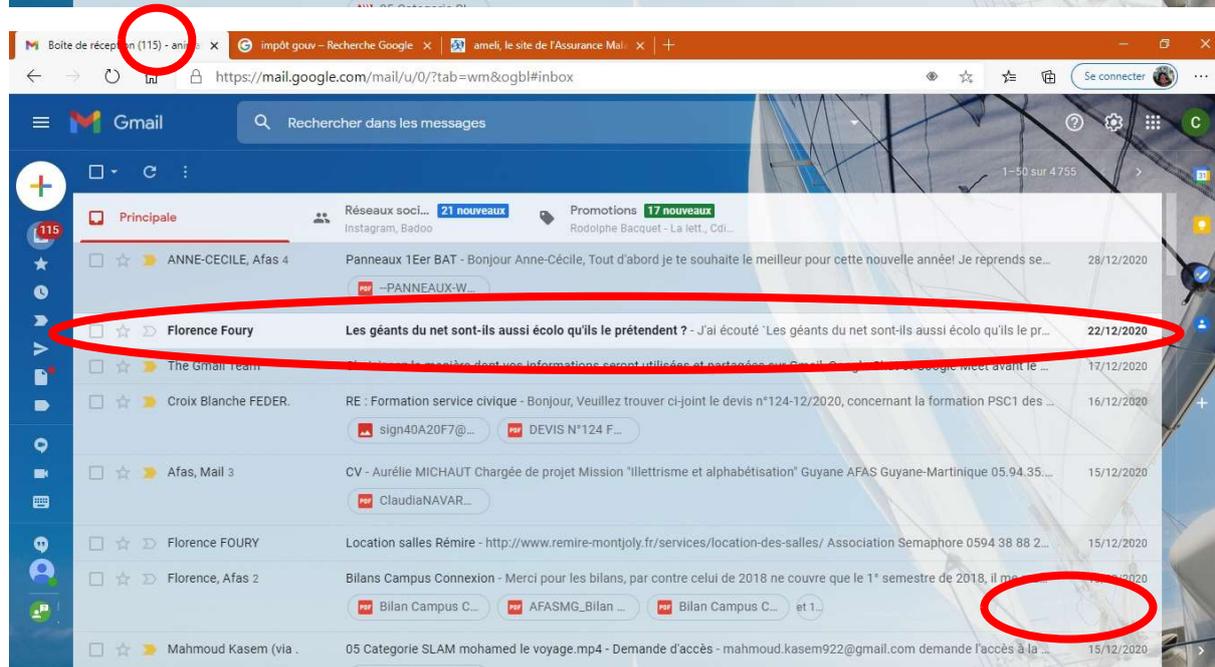
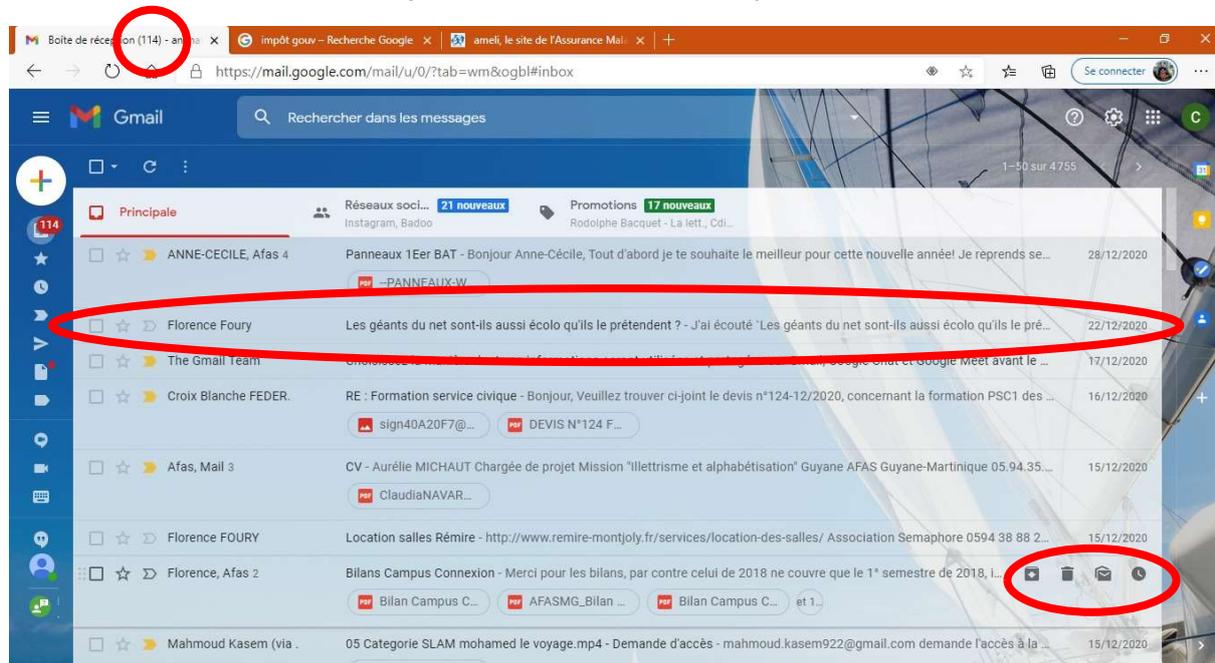
Ainsi, on voit bien que le groupe FLE identifie systématiquement les rubriques car ils savent qu'ils peuvent aller cliquer dessus pour accéder à des informations ou à des fonctionnalités.

La perception de la boîte mail

Après avoir fait 2 captures d'écran d'une même boîte mail, l'une avec tous les messages lus et l'autre avec un message non-lu, les 2 images étaient données au

stagiaire en demandant si ces deux images étaient identiques ou s'ils voyaient une différence.

Nous avons montré ces 2 captures d'écran entre lesquelles il existe 3 différences :



Chez les stagiaires alphas, aucune différence n'a été remarquée et pour cause, ils semblent vite « noyés » dans le flot d'écriture de l'interface mail. Ils ont souvent rapidement abandonné en explicitant la difficulté de la tâche demandée.

Parmi les personnes en situation d'illettrisme, seules 2 ont réussi à voir une différence mais pas forcément celle liée au message non-lu.

La surprise est venue des personnes FLE puisque nous pensions que l'ensemble allait voir le message non-lu car nous supposions qu'ils connaissaient l'interface Gmail, obligatoire sur smartphone.

Moins de la moitié ont trouvé une différence entre les 2 images. Sur ces 11 personnes, 5 ont identifiés immédiatement le message non-lu. Les autres ont passé un grand temps d'observation et ont identifié les deux autres différences sans reconnaître forcément le message non-lu.

Conclusion

Cette modeste étude semble ébaucher un début de réponse à la question : le degré de maîtrise de l'écrit joue-t-il sur la perception des écrans numériques ?

Malgré la rigueur dont nous avons fait preuve dans l'élaboration de cette enquête, les moyens dont nous disposons nous limitent notamment concernant le nombre de participants.

Tout de même, trois grandes leçons se dégagent et nous permettent de concevoir nos outils pédagogiques en conscience, à savoir :

- Les personnes analphabètes s'attachent aux images et pas au texte pour observer et analyser un écran, alors que les « FLE » s'attachent aux informations utiles comme l'espace de connexion ou les rubriques.
- Les icônes n'ont pas de signification universelle : elles doivent être expliquées et un travail de discrimination doit être mené pour entraîner l'œil non-averti à son repérage.
- Si on donne l'icône au préalable et que l'on demande à l'utilisateur de le retrouver sur l'écran, il va le retrouver en prenant son temps.

Riche de ces quelques conclusions, il nous semble que l'une des questions fondamentales que tout formateur ou médiateur devrait se poser : comment faire de l'outil numérique un moyen d'émancipation pour le participant et pas un outil d'asservissement au marketing ? Comment cet outil leur permet d'interagir avec le monde et leur permet d'élaborer leurs propres schémas de pensée ? Comment la formation ou la médiation aux outils numériques peut tendre vers une société plus inclusive, plus solidaire et démocratique ?

Chacun apporte ses réponses dans le cadre de ses pratiques pédagogiques et les ressources de ce site proposent très humblement quelques réponses.