

# Synthèse de l'atelier de prototypage

Problématique : Comment accueillir les personnes en situation d'illettrisme ?

Solution : Mettre en place un réseau de « courts-circuiteurs » particuliers et professionnels qui accompagnent les personnes en situation d'illettrisme.

## LA COOPÉRATIVE DES SOLUTIONS

inventer autrement, construire ensemble  
des solutions pour l'accès de tous aux  
compétences de base.



Étaient représentés :

- Conseil départemental de Loir-et-Cher
- CRIA 41
- Pôle Emploi
- PIMMS
- Association Au Cœur de l'Entraide
- Médiateurs sociaux
- Usagers en situation d'illettrisme, ou sortis de cette situation
- ANLCI (animation de l'atelier)
- Eurogroup Consulting (animation de l'atelier)

# Échanges sur la problématique

Proposition initiale : **Amplifier le repérage des personnes invisibles** – Permettre aux usagers en situation d'illettrisme d'accéder à leurs droits sociaux : amplifier le repérage pour rendre visibles, les Invisibles.

Réactions du groupe :

- Les administrations ne sont pas suffisamment attentives
- Avoir trop de monde dans les administrations génère du stress et de l'attente : l'utilisateur ne va pas jusqu'au bout de la démarche, il part et ne revient plus
- Il est nécessaire de libérer la parole des usagers pour qu'ils puissent bénéficier de leurs droits
- Les administrations ont la réputation d'être « inaccessibles », elles font peur aux usagers
- Il faut mieux utiliser les services : les personnes doivent entrer en contact avec les usagers, les administrations doivent prendre le temps d'écouter grâce à un temps d'accueil bienveillant, qui repère les personnes en situation d'illettrisme en restant positif

**Problématique retenue : Comment accueillir les personnes en situation d'illettrisme ?**

# Persona choisi

PRÉNOM : LEA



Traits de caractère principaux : Solitaire, réservée, de bonne volonté

Âge : 36 ans

Localisation : Ville de 12.000 habitants

Occupation : Femme au foyer

Degré d'illettrisme : degré 2/3 : elle essaie de suivre la scolarité de ses enfants, ce qui la maintient à niveau

Situation familiale : Léa a 3 jeunes enfants (7, 12 et 15 ans). Elle est en souffrance, s'inquiète pour son plus jeune enfant et a le sentiment de perdre le contrôle car ses aînés passent de plus en plus de temps sur les écrans : Léa ne comprend pas l'informatique. Elle n'ose pas en parler et croit qu'elle est seule dans sa situation. Sa voisine lui a déjà proposé de participer à des séances de paroles au centre social local

Situation professionnelle : Ses enfants commencent à être grands, Léa s'interroge donc sur la reprise d'une activité professionnelle. Elle était femme de ménage, plus jeune, mais ne souhaite pas le redevenir

Autres : Léa a bonne mémoire et a appris beaucoup de chansons de variété par cœur

# Persona construit (1/2)

## OBJECTIFS

Centres d'intérêts et activités :

- Les enfants, leur scolarité (qu'elle suit)
- La musique

Objectifs personnels :

- Accompagner ses enfants, comprendre les outils qu'ils utilisent
- Apprendre, se remettre au niveau (informatique)

Objectifs professionnels :

- Reprise d'une activité professionnelle
- Se réorienter, découvrir d'autres métiers que femme de ménage
- Se mettre à niveau sur la lecture et l'écriture

## BESOINS

Besoins personnels :

- Mieux maîtriser l'informatique pour ses enfants
- Socialisation par la culture, le sport ou les loisirs
- Avoir une certaine maîtrise de l'accompagnement scolaire des enfants
- Développer sa confiance en soi
- Trouver une aide pour se lancer

Besoins professionnels :

- Prendre des cours de lecture et d'écriture
- Apprendre le numérique et conforter ses savoirs de base
- Découvrir des métiers, choisir sa réorientation et se former à son nouveau métier

# Persona construit (2/2)

## PROBLEMES

Problèmes personnels :

- Image de soi dégradée
- Introvertie / isolement
- Ne pas trouver sa place auprès des enfants, qui prennent le contrôle
- Décalage par rapport à l'éducation de ses enfants
- Illectronisme et difficultés pour lire et écrire

Problèmes professionnels :

- Illectronisme et difficultés pour lire et écrire
- Pas de formation
- Elle est restée longtemps sans travailler et ne veut pas reprendre son ancien métier

## MOTIVATIONS

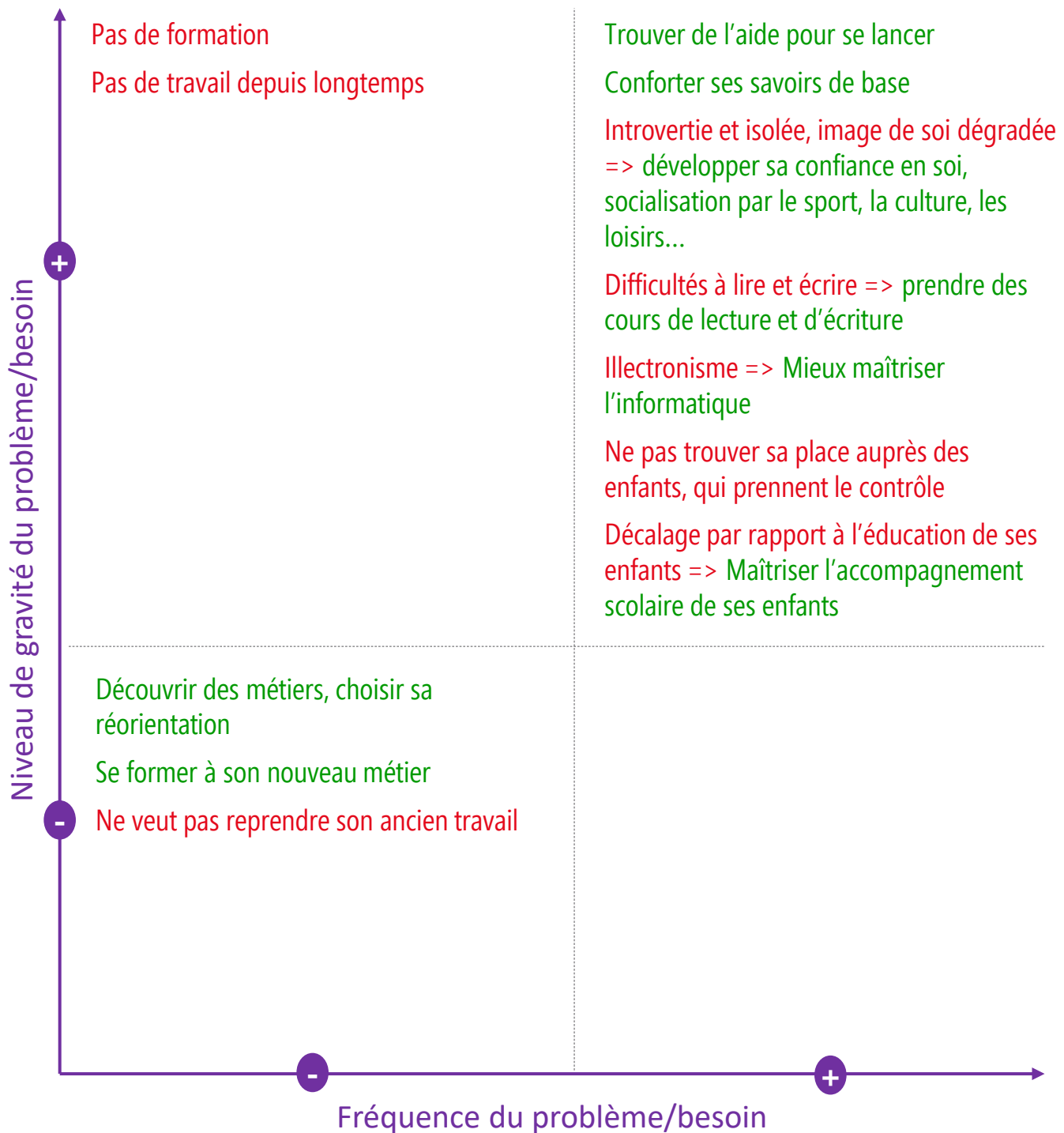
Motivations personnelles :

- Garder le lien avec ses enfants, les comprendre et les accompagner
- Sortir de ses souffrances (être aidée)
- Scolarité / loisirs (écrans)
- Prendre des cours de chant, faire partie d'une chorale : une activité qui pourrait lui être proposée (solutions mais pas une volonté)

Motivations professionnelles :

- Trouver un travail autre que femme de ménage, se réorienter

# Problèmes et Besoins priorités



**Besoin retenu n°1 : Trouver de l'aide pour se lancer**

**Problème / Besoin retenus n°2 : Image de soi dégradée => développer sa confiance en soi**

**Problème / Besoin retenus n°3 : Illectronisme => Mieux maîtriser l'informatique**

# Solutions proposées

## Double Besoin : Trouver de l'aide pour se lancer, développer la confiance en soi

### Problème : image de soi dégradée

#### Idées de solutions :

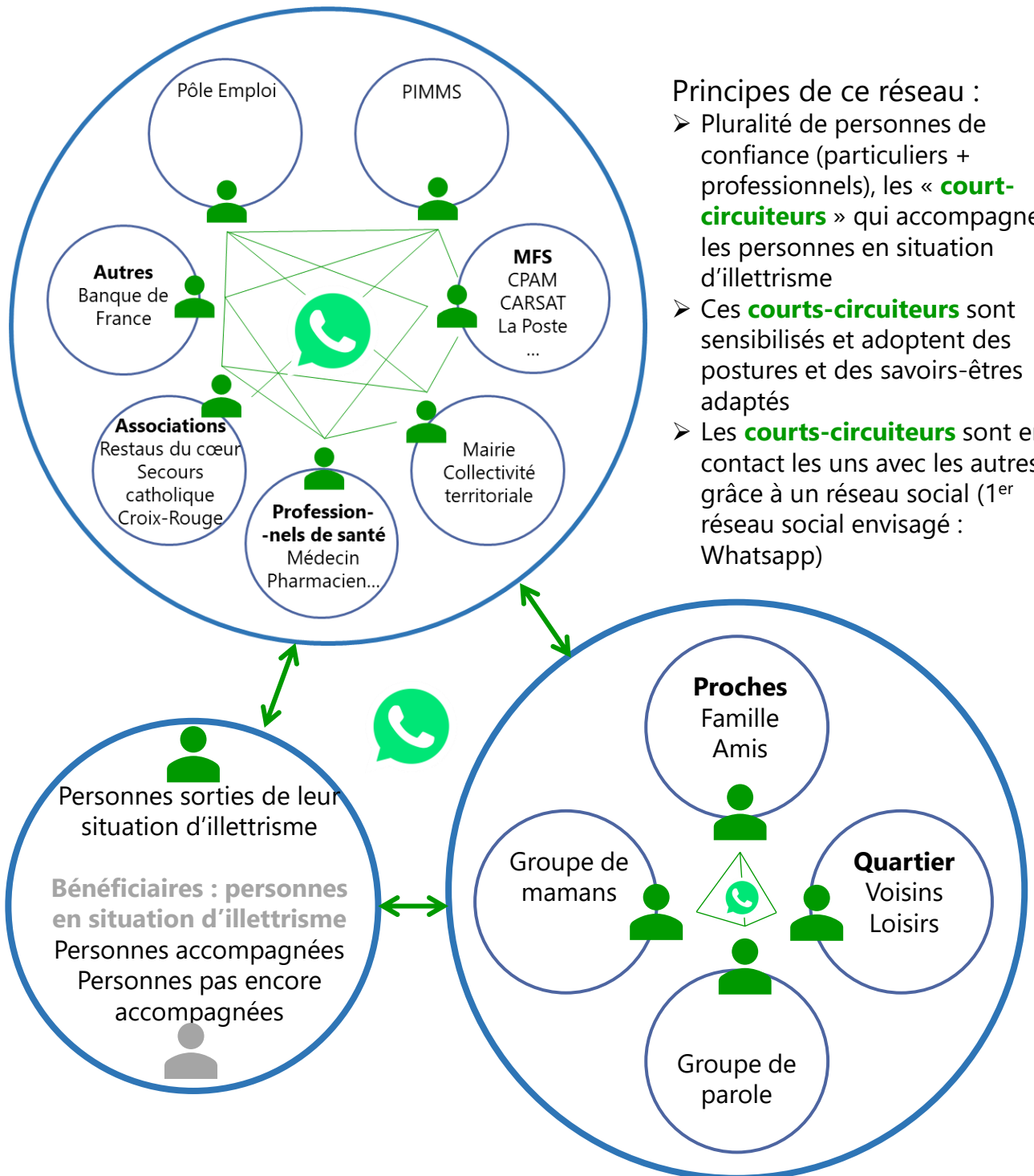
- Nécessité que toutes les personnes qui accueillent le public en difficulté au regard des savoirs de base soient sensibilisés à ces difficultés pour pouvoir constituer des relais très diversifiés et générateurs de confiance.
- S'appuyer sur les voisins ; définir des personnes-vecteurs/ressources pour créer une chaîne de communication orale qui met en confiance : centre social => structure identifiée, proche des habitants => personnes ressources => habitants (public visé).
- Trouver une personne de confiance pour l'accompagner dans ses démarches, qui peut prendre le relai à l'écrit.
- Favoriser les rencontres et le dialogue de façon individuelle ou en très petits groupes (habitants tiers, médiateurs de quartier...) pour asseoir la confiance et libérer la parole.
- Oser le dialogue, créer un climat de confiance, inviter à un groupe de parole, sensibiliser chaque personne au problème de l'illettrisme. Comment ? En s'appuyant sur le rôle de parent pour amorcer le dialogue (ex : groupe de parole, voisins, rencontre dans la cage d'escalier...)
- Faire du coaching bien-être. Permettre un accueil ouvert, disponible, bienveillant, souriant, simple, avec une posture physique et verbale « sans hiérarchie ». Rassurer et accompagner la personne en partant de ses motivations (lecture, écriture, éducation...). Faire prendre conscience et faire émerger les forces et les ressources propres de la personne et lui faire réaliser qu'elle n'est pas seule dans cette situation.

### Problème / Besoin : Illectronisme => Mieux maîtriser l'informatique

#### Idée de solution :

- Faire bénéficier à la personne d'une formation à son rythme, lui apprendre à utiliser un ordinateur et internet (les bases) et l'informer sur les avantages et les risques (jeux vidéos, réseaux sociaux, harcèlement, addiction...) pour qu'elle comprenne ses enfants. Passer par ses enfants (parentalité) pour amener le dialogue, par ex : groupe de parole « parents et écrans ». Imaginer une solution ludique. Bus numérique personnes âgées.

# Solution prototypée : Mettre en place un réseau de « courts-circuiteurs » particuliers et professionnels qui accompagnent les personnes en situation d'illettrisme



## Principes de ce réseau :

- Pluralité de personnes de confiance (particuliers + professionnels), les « **court-circuiteurs** » qui accompagnent les personnes en situation d'illettrisme
- Ces **courts-circuiteurs** sont sensibilisés et adoptent des postures et des savoirs-être adaptés
- Les **courts-circuiteurs** sont en contact les uns avec les autres grâce à un réseau social (1<sup>er</sup> réseau social envisagé : Whatsapp)



# Solution prototypée : Mettre en place un réseau de « courts-circuiteurs » particuliers et professionnels qui accompagnent les personnes en situation d'illettrisme

## Points d'attention et idées à tester avec le réseau :

- L'accueil doit être à la hauteur des attentes de la personne accompagnée pour éviter qu'elle ne recule/éviter les ruptures. Il serait donc intéressant de prévoir un parcours d'accueil différent pour les personnes en situation d'illettrisme qui ont été orientées par le réseau de courts-circuiteurs et dont on sait qu'elles sont en situation d'illettrisme lorsqu'elles arrivent dans la structure d'accueil. Cet accueil particulier n'aurait lieu que pour un premier contact, la personne en situation d'illettrisme devra se déplacer dans les structures par la suite.
- Les ambassadeurs qui accompagnent les personnes en situation d'illettrisme doivent avoir la bonne posture lorsqu'ils vont faire des démarches avec les personnes en situation d'illettrisme, pour s'adapter aux règles en rigueur dans les différentes institutions (exemple : afin de respecter les règles posées par le RGPD, il n'y a pas d'accompagnateur admis lors de certains entretiens Pôle Emploi pour respecter la confidentialité de la personne).
- Une vigilance particulière doit être suivie avec les personnes en situation d'illettrisme qui disent « oui » à tout, alors qu'elles n'ont pas compris quelque chose : une bonne pratique à faire suivre aux courts-circuiteurs est de faire reformuler les consignes par les personnes accompagnées.
- Il pourrait être intéressant de faire venir l'institution vers l'utilisateur grâce à un système de permanences lors desquelles les courts-circuiteurs issus de différentes institutions interviennent dans des tiers-lieux où les personnes accompagnées ont l'habitude de se rendre (groupe de parole régulier dans un lieu d'accueil par exemple).
- Les courts-circuiteurs pourraient faire des démarches de porte-à-porte pour aller directement à la rencontre des personnes accompagnées.
- Les courts-circuiteurs sont rattachés à des centres sociaux.
- Les courts-circuiteurs se réunissent une fois par mois pour se transmettre les problèmes rencontrés par les personnes qu'ils suivent lors de leurs démarches auprès des différentes institutions dont les courts-circuiteurs sont issus.
- En plus du réseau social permettant les échanges directs entre les court-circuiteurs, il serait utile d'avoir un espace qui permette aux ambassadeurs des différentes institutions de s'inscrire, en donnant son nom, son contact, son travail et les sujets que son institution traite (ex : emploi, logement...), pour que les ambassadeurs puissent orienter les personnes accueillies vers un interlocuteur précis, qui donne confiance.

# Solution prototypée : Mettre en place un réseau de « courts-circuiteurs » particuliers et professionnels qui accompagnent les personnes en situation d'illettrisme

Rôle du court-circuiteur	Devoirs du court-circuiteur
Connaître ou comprendre les problèmes de la personne en situation d'illettrisme	Être bienveillant, avoir de l'empathie, de l'écoute
Savoir répondre ou savoir vers qui relayer	Respecter un devoir de neutralité, de confidentialité, de discrétion
Être les liens entre les collègues de sa structure et la personne en situation d'illettrisme	Prendre le temps, être disponible, avoir une présence régulière et active dans le réseau
Communiquer sur l'existence du réseau, sur la mise en place de groupes de parole	Diffuser le rôle de court-circuiteur autour de lui
Passer le relai vers le réseau	Libérer la parole
Assurer le suivi, vérifier la bonne compréhension	S'assurer de la bonne compréhension du langage
	Faire remonter les difficultés et les incompréhensions

# Solution prototypée : Mettre en place un réseau de « courts-circuiteurs » particuliers et professionnels qui accompagnent les personnes en situation d'illettrisme

Qualités du court-circuiteur	Comment la personne accompagnée interagit-elle avec le réseau ?
Bienveillance, écoute	1) Le court-circuiteur se trouve sur le chemin de la personne (on l'appellera Léa ici) : école, voisin, habitant du quartier...
Disponibilité, accessibilité (va vers les autres), facile à contacter	2) Le court-circuiteur vient à la rencontre de Léa et garde le lien jusqu'à la dernière étape
Simplicité : donne l'information avec des mots simples	3) Le court-circuiteur la rassure et la met en confiance, il l'encourage
Bien informé	4) Le court-circuiteur lui fait connaître et lui explique le réseau Court-circuit
Compétences : maîtrise des savoirs de base, savoir être en appui et doser l'accompagnement en évaluant le degré d'autonomie de la personne	5) Le court-circuiteur l'invite à y participer et à se former à l'utilisation de l'outil (Whatsapp)
	6) Léa acquiert de l'autonomie et une connaissance des courts-circuiteurs et des structures dont ils sont issues
	7) Léa devient elle-même une « court-circuiteuse »

## Plan d'action

**Créer un groupe Whatsapp**

**Tester la solution avec le groupe de travail**

**Imaginer un logo (utiliser CANVA par exemple) : fils connectés, atome...**

**Se réunir le 12 novembre pour faire un bilan de mi-parcours, préparer un pitch pour présenter la solution et un test utilisateur**