

Profils individuels issus des focus groups de printemps 2024

Rapport complet

<i>Profils individuels issus des focus groups de printemps 2024</i>	1
<i>Introduction</i>	2
Recrutement des adultes	2
Structure et organisation des rencontres	2
Récolte et analyse des données.....	3
Catégories d'analyse	3
<i>Résumé des profils individuels</i>	4
Usages du numérique	4
Représentations du numérique et stratégies d'apprentissage	4
Besoins.....	5
<i>Profils individuels de Genève</i>	6
Angelina.....	6
Yolène.....	8
Carmen.....	11
Mongo.....	14
Foulemata	17
Nefertari.....	19
<i>Profils individuels de Lausanne</i>	21
Kamal	21
Joceline.....	22
Kevin	24
Martine.....	25
Dina.....	27
Nélius.....	29
Hossain	32
Amel	33
Farah	35
<i>Profils individuels de Sion</i>	37
Carla	37
Ahnaf.....	39
Akili	42
Sonia.....	44
Didier	46
Samira	48
Besay	50
Asante.....	52
Sami.....	53
Mélodie	55

Introduction

Ce document présente l'analyse des données issues d'entretiens individuels menés pendant trois demi-journées à Genève, Lausanne et Sion en mai 2024 dans le cadre de la recherche DORA¹ (axe 1). Il s'agit de la seconde phase de récolte de données réalisées dans le cadre de l'axe 1.

La première phase de focus group a été réalisée en novembre 2023 et fait l'objet de deux rapports :

- Le rapport complet des deux focus groups², menés dans le cadre de l'axe 1 du projet DORA pour comprendre les besoins et les représentations des adultes
- Un résumé des contenus³, catégorisée selon les niveaux de la fracture numérique et les représentations sociales du numérique. Le rapport complet est disponible sur le site.

Recrutement des adultes

Les personnes qui ont participé à ces rencontres ont été recrutées auprès de prestataires de formation aux compétences de base partenaires de la recherche⁴ ainsi qu'à la Cité des Métiers de l'Office de formation professionnelle et continue (OFPC) de Genève (qui propose un espace numérique gratuit⁵). Il s'agit donc majoritairement de personnes qui étaient en formation aux compétences de base.

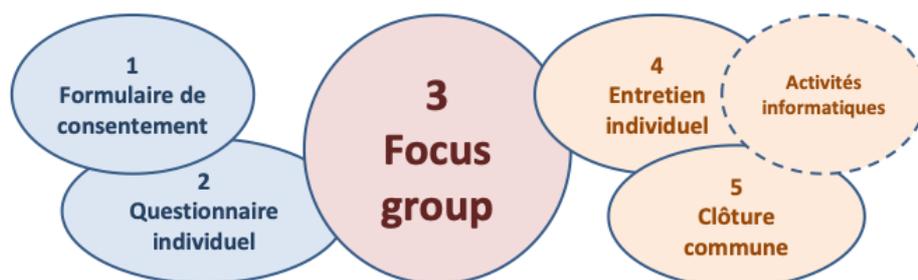
Le recrutement a été basé sur trois critères restrictifs, à savoir que les personnes concernées devaient :

- Avoir des difficultés avec les outils numériques.
- Être plutôt à l'aise au niveau oral (pouvoir converser plus ou moins facilement, être capable d'exprimer ses idées et d'argumenter de manière simple).
- Être motivée pour participer à des discussions collectives et individuelles.

Les autres critères de recrutement indicatifs étaient basés sur les résultats d'une enquête OMNIBUS de l'OFS⁶ qui ont identifié un certain nombre de caractéristiques socio-économiques corrélées avec des compétences numériques faibles : l'origine migratoire (lieu de naissance hors-Suisse), l'âge (privilégier les adultes à partir de 40 ans), le genre (viser 50% de femmes et 50% d'hommes), le niveau de scolarité (école obligatoire ou secondaire II).

Structure et organisation des rencontres

Ces personnes ont participé à une rencontre de trois heures divisées en plusieurs parties : la lecture et la signature des formulaires de consentement, le remplissage du questionnaire quantitatif, la participation à un focus group et des entretiens individuels (avec des activités numériques pendant les moments d'attente).



¹ <https://www.crfba.ch/dora/>

² <https://www.crfba.ch/wp-content/uploads/2025/06/Focus-groups-DORA-nov2023-Analyse.pdf>

³ <https://www.crfba.ch/wp-content/uploads/2024/09/Focus-groups-DORA-nov2023-Resume-final.pdf>

⁴ Association Lire et Ecrire (section Valais), OSEO Sion, Association Voie F (Genève), Université Populaire des Cultures (Genève), Association CEFORI (Lausanne), Emploi Lausanne, centre de formation CEFIL (Lausanne) de la Fondation le Relais

⁵ <https://www.citedesmetiers.ch/a-propos/>, voir sous « médiation numérique »

⁶ Profil des utilisateurs d'internet en 2019 - Répartition inégale des compétences numériques parmi les utilisateurs d'internet en Suisse, Office fédéral de la statistique OFS, 2019

Chaque participant-e a reçu un bon d'achat de 120.- francs pour sa participation. Le montant était calculé sur la base du montant horaire forfaitaire qui était versé aux institutions partenaires du projet pour leur participation à la recherche DORA (seul le temps de remplissage du questionnaire, du focus group et des entretiens a été prise en compte). Les adultes participant-es des focus group ont été « rémunéré » à la même hauteur que les professionnel-les impliqués (le bon d'achat a été choisi pour des raisons de simplification administrative).

Récolte et analyse des données

La première partie des profils individuels présentés dans ce document a été réalisée grâce aux questionnaires remplis par chacun-e ainsi qu'au formulaire d'inscription à la rencontre (données démographiques). Nous avons catégorisé avec d'un côté (à gauche), les données démographiques du formulaire d'inscription et de l'autre côté (à droite), les accès aux outils numériques des personnes (selon les réponses aux questionnaires). L'analyse de l'ensemble des questionnaires fait l'objet d'un rapport distinct⁷.

Scolarité maximale		Accès smartphone	
Lieu de naissance		Accès tablette	
Âge		Accès ordinateur fixe	
Genre		Accès ordinateur portable	

La suite des informations présentes dans ces profils sont issus des entretiens individuels. Ces entretiens ont été menés sur la base d'un canevas avec trois principales questions à poser aux personnes :

- Question 1 : Pour faire quoi le numérique est utile pour vous ?
- Question 2 : Comment avez-vous appris à utiliser le smartphone ou l'ordinateur ?
- Question 3 : Qu'est-ce que vous savez faire mais vous aimeriez pouvoir faire mieux (par exemple telle ou telle activité qui nécessite le numérique) ?

Tous les entretiens ont été retranscrits (*verbatim*) et rendus anonymes en remplaçant les prénoms et avec des prénoms fictifs. Les citations présentes dans ces profils sont extraites de ces entretiens.

Catégories d'analyse

Les fiches individuelles suivantes ont ainsi pour vocation de résumer les informations récoltées pendant ces entretiens. Les données ont été regroupées en trois grandes catégories :

- Représentations et usages du numérique :
 - a. L'utilité perçue du numérique que les personnes identifient selon leur pratique (ressentis positifs, opportunités, motivations), leurs usages du téléphone et de l'ordinateur ainsi que leur préférence d'outils.
 - b. Les freins perçus du numérique (ressentis négatifs, perception des risques, âge) par rapport aux usages du téléphone et de l'ordinateur.
- Stratégies d'apprentissage : la manière dont les personnes s'y prennent pour apprendre à utiliser les outils numériques ou résoudre des problèmes. Il s'agit notamment de distinguer les apprentissages à long terme qui visent l'autonomie (formation, cours) des solutions à court terme qui visent à résoudre un problème (sans forcément viser la compréhension, l'autonomisation, l'apprentissage).
- Besoins : ce que les personnes disent sur leur rapport à leur envie de savoir mieux faire sur le téléphone et sur l'ordinateur. Cela peut être un besoin personnel ou professionnel ou un souhait.

⁷ <https://www.crfba.ch/wp-content/uploads/2024/12/Questionnaire-partie-1-consolidation-des-resultats.pdf>

Résumé des profils individuels

Les schémas ci-dessous résument les contenus issus des profils individuels.

Usages du numérique

Les entretiens montrent que les adultes utilisent principalement leur téléphone pour une grande majorité des usages et démarches personnelles. L'ordinateur, beaucoup moins utilisé, leur permet de faire des recherches plus approfondies (notamment la recherche d'emploi), de participer à des cours ou des formations, et de faire les démarches professionnelles (utilisation des outils de travail).

Usages du smartphone	Usages de l'ordinateur
<ul style="list-style-type: none">• Communication• Mails privés et pro• Paiements et factures• Achats en ligne• Traduction• Recettes de cuisine• Musiques• Recherche Google• Réveil, alarmes et météo• Itinéraires et billets• Nouvelles découvertes	<ul style="list-style-type: none">• Cours sur Zoom pour l'apprentissage de langues• Internet pour apprendre et chercher des informations• Utilisation des plateformes et outils au travail• Recherche d'emploi, applications et documents• Divertissement et information par des vidéos

Représentations du numérique et stratégies d'apprentissage

Le numérique est mentionné comme indispensable dans la vie quotidienne, et ils estiment important d'apprendre à l'utiliser pour être autonome dans la vie quotidienne. Ils ont plusieurs stratégies individuelles pour réaliser ces démarches, mais de nombreuses personnes font recours à des proches aidants, qu'on appelle des médiateurs numériques informels.

Représentations du numérique	Stratégies d'apprentissage	Conclusions et suite pour l'axe 1
<ul style="list-style-type: none">• Numérique indispensable dans le quotidien et dans le travail• Besoin de maîtrise pour autonomie et indépendance• Utilisation plus fréquente du smartphone que l'ordinateur• Craintes face aux arnaques, à la gestion bancaire et à la « lecture dans les pensées »	<ul style="list-style-type: none">• Par soi-même, essai et erreur• Vidéos YouTube• Réseaux sociaux• Répétition et habitude • Aide des enfants• Aide des proches (ami·es, famille)• Cours d'informatiques• Prestation soutien bénévole• Centre d'accueil des réfugiés• Appel au service client (par exemple Apple)	<ul style="list-style-type: none">• Définition de cinq principes de conception et d'animation pédagogiques• Mise en place de 4 projets pilotes (cours pilote ou nouveau dispositif de formation)• Création de cartes-photos illustrant les besoins pour créer une ressource pédagogique• Création d'une enquête pour comprendre le phénomène des médiateurs numériques informels

L'analyse de ces entretiens a amené à plusieurs conclusions et projets qui ont donné suite à ces résultats.

- L'analyse de ces catégories d'analyse et des profils individuels ont permis de réaliser le document présentant les principes de conception et d'animation pédagogique⁸, résultat phare de l'axe 1.

⁸ <https://www.crfba.ch/wp-content/uploads/2025/02/Projet-DORA-Principes-de-conception-pedagogique.pdf>

- La création de 4 projets pilotes en lien avec le numérique, dans le domaine de la formation aux compétences de base
 - Conception, financement et animation d'un nouveau cours « Payements même pas peur », organisé en collaboration avec le CEFIL (Fondation le Relais) et l'Association Lire et Écrire (section Lausanne et région)⁹
 - Financement et conception d'un nouveau cours sur l'utilisation de la messagerie électronique dans l'apprentissage de français de base à l'Université des Cultures de Genève¹⁰
 - Accompagnement et évaluation du dispositif de formation d'Emploi Lausanne dans le calcul professionnel, le numérique pour la recherche d'emploi et le français professionnel.
 - Démarche d'accompagnement et d'évaluation du nouveau cours pilote de l'Association Voie F « Initiation à l'informatique et Internet » à Genève¹¹
- Un résultat de cette a été la création de cartes-photos¹² sur les usages du numérique au quotidien, voyant la méthodologie de récolte de données avait bien fonctionné.
- Le phénomène des médiateurs numériques informels a notamment fait l'objet d'une enquête en parallèle du projet. Le rapport complet¹³ est disponible sur le site.

Besoins

De nombreux besoins ont émergé de ces profils individuels. Ce tableau illustre notamment les deux besoins prioritaires (1- la gestion des mails et 2- la gestion des paiements), ainsi que les demandes concrètes des adultes dans les entretiens.

Gestion des mails	Gestion des paiements	Demandes concrètes et besoins identifiés
<ul style="list-style-type: none"> • Fonctionnement de l'application • Gestion des mails • Envoi d'un mail • Structure du mail • Formules de politesse • Répondre à un mail • Ajouter des pièces jointes • Ajouter des destinataires 	<ul style="list-style-type: none"> • Application TWINT • Achat billet transport borne • Achat billet transport téléphone • QR Facture • Paiement de factures • Commande en ligne • Banque et contacts • Bancomat 	<ul style="list-style-type: none"> • Fonctionnalité de l'ordinateur et clavier • Connexion Wifi, Clé USB et imprimante • Recherche d'emploi • Ecrire des lettres avec insertion photos sur Word • Création de fichiers Excel pour calculs et budgets • Gestion des comptes et mots de passe • Gestion de photos sur téléphone • Gestion et stockage de fichiers sur l'ordinateur • Applications pour apprendre le français • Découvrir les réseaux sociaux et publier • Démarches d'impôts en ligne • Compréhension vocabulaire et langue • Comprendre le fonctionnement d'internet/cookies

⁹ <https://www.crfba.ch/wp-content/uploads/2025/03/Rapport-Unige-Experimentation-axe-1-DORA-Payements-meme-pas-peur.pdf>

¹⁰ <https://www.crfba.ch/wp-content/uploads/2025/05/Rapport-evaluation-Unige-Experimentation-axe-1-UPA-Version-finale.pdf>

¹¹ <https://www.crfba.ch/wp-content/uploads/2025/03/Rapport-Unige-Experimentation-axe-1-Voie-F-Initiation-a-linformatique-et-Internet.pdf>

¹² <https://www.crfba.ch/cartes-photo-sur-les-usages-du-numerique-au-quotidien/>

¹³ <https://www.crfba.ch/wp-content/uploads/2025/05/DORA-Rapport-questionnaire-mediateurs-numeriques.pdf>

Profils individuels de Genève

Angelina

Scolarité maximale	École secondaire	Accès smartphone	Oui
Lieu de naissance	Luanda, Angola	Accès tablette	Non
Âge	43	Accès ordinateur fixe	Non
Genre	Femme	Accès ordinateur portable	Oui

Représentation et usages du numérique

L'utilité du numérique est perçue comme un moyen d'avoir une meilleure organisation personnelle dans plusieurs domaines de la vie (regarder les horaires, acheter le billet, organiser son heure de levée, voir comment s'habiller le lendemain).

- « Oui je dirais que c'est utile parce que du coup sur la photo que je vous ai montrée, en tout cas, ça m'aide. Même **avant un jour de déplacements, il faut que je puisse regarder. Donc si je regarde, je planifie.** J'ai dit que donc il faut que je sors à telle heure, je me réveille à telle heure. Et je dois arriver. Donc pour moi c'est utile. (...) Oui, **avec les horaires du bus, parce que je mets itinéraire.** Donc. Ça me donne tout. Donc il faut que tu prennes le bus, surtout dans le TP dans le CFC, j'achète toujours les billets dégriffés donc les dégriffés, il faut que je sois à l'heure. Et quand j'achète cet billet de dégriffé, il faut que je puisse jongler entre les TPG, voir les horaires. Donc je quitte à la maison, je dois arriver, donc elle je planifie tout. 30 minutes, 35 minutes, donc c'est à moi aussi de **mettre le réveil pour que je puisse être à l'heure.** » (...) « Ce qui me plaît beaucoup pour les déplacements parce que j'aime vraiment être à l'heure. J'aime vraiment que quand je sors, je j'aime pas traîner. Vous voyez, oui j'aime pas traîner donc vraiment je trouve bien moins de déplacements donc ça... Ça vous amène vraiment à l'heure. ».
- « Pour les météo, ça c'est le monde qui me. Pour le météo et les météos, c'est ça m'aide beaucoup. Donc **je regarde toujours demain si ça va pleuvoir. Et comment je dois m'habiller** pour demain s'il y a la pluie ou le soleil... Donc pour le météo, vraiment, c'est ça m'aide ».

Madame utilise le numérique pour d'autres fonctions, avec une évolution des usages dans le temps :

- Avant « j'ai utilisé l'informatique c'était juste à peine, oui parce que j'avais pas tous ces applications, j'étais juste appelée et c'est tout... j'étais limité là donc j'ai utilisé ni ni les emails. Rien du tout. » (...) « j'ai utilisé email maintenant (...) J'aime beaucoup appeler, les appels. ».
- « L'ordinateur, je regarde seulement pour regarder parce que j'ai pas la télé et donc j'ai mis de la **place de la télé, c'est l'ordi,** donc elle est là tout le jour je le regarde parce que c'est la télé ».
- Les achats en ligne « C'est pas forcément utile parce qu'il y a (...) des magasins donc de temps en temps peut-être je regarde, **parfois je commande, parfois je commande pas** donc c'est pas tous les jours, non. C'est rare. C'est pas tous les jours. ».

Stratégies

Pour chacune de ses difficultés, Angelina trouve des ressources et des stratégies variées pour contourner les problèmes.

Bouton volume et aide de Apple

Récemment, elle ne trouvait pas le bouton du volume pour son ordinateur et elle a trouvé un moyen peu mentionné pour y faire face. Elle a appelé le centre Apple pour leur poser la question. C'est une stratégie qu'elle a souvent employée et qui fonctionne bien pour elle : « **J'appelle toujours Apple, je suis bloquée.** J'arrive pas même récemment... Sur l'ordinateur je savais pas, il avait fait le bouton pour, les boutons pour le volume je savais pas... moi (...) je savais pas dans le... et non, j'utilisais pas les claviers claviers, j'utilisais les souris pour faire monter et **dans le clavier je connaissais pas qu'il y avait le bouton de volume.** Il y avait un ami. Je lui ai dit hé, est-ce que tu peux diminuer parce que j'étais au téléphone... Tu

peux juste diminuer le son, elle était allée directement, elle a diminué le volume au clavier. Et quand je suis restée toute seule, les volumes étaient bas, je me mais c'est moi qui touche l'ordinateur. Et le volume est où ? Je me suis posé la question, j'ai dit je peux pas aussi l'appeler ? Essayer, ça va, ça va me gêner aussi... Donc elle va me dire que j'ai j'ai non non non, **j'appelle directement Apple. J'ai dit j'ai un problème ici, il y a pas de volume.** Ah ils ont mis partage, et par là qu'ils ont vu à vous voyez ici il faut, il faut aussi jouer sur les claviers. Ah c'est pour ça. Ah je me suis dit, Ah c'est pour ça. Quand je lui ai envoyé, je l'ai vu toucher au clavier. À l'intérieur de moi je voulais lui dire non, non non pas le clavier mais j'ai laissé, j'ai dit non non, il faut que je les laisse tranquille. Donc elle **elle connaissait déjà, elle a diminué dans le clavier et moi je ne connaissais pas** » Fidelina.

Quand elle joint le géant Apple par téléphone, elle est toujours satisfaite du soutien qu'ils offrent : « **Ils répondent bien, ils sont patients. (...) c'est gratuit.** Ils sont vraiment patients et je peux (...) j'appelle même à 22h00. Il répond (...) jusqu'à ce que vous allez être satisfait » Fidelina.

Mise en page et photos Word

Madame souhaiterait apprendre à faire des mises en page dans les documents Word, avec notamment l'ajout des photos. Pour cela, elle reçoit le soutien d'Agora (prestation de soutien informatique bénévole proposé dans des centres pour réfugiés à Genève) : « J'ai dû pour faire des des des photos, **de mettre des photos** sur oui. Il y a beaucoup dans World là que je connais pas. Mises en pages. Et parce que je connais pas les termes de World et y en a beaucoup parce que **j'aimais exercer chaque, chaque, chaque lundi à l'agora,** donc, c'était juste que on prend comme ça, comme elle est et je le retape, chaque chaque lundi. À l'agora, donc, c'était juste que on apprend comme ça. Comme elle est et je les retape et du coup elle me donne les informations, **il faut faire mise en page,** il faut faire ça, il faut faire ça et je n'arrive pas. Il faut qu'elle puisse être là toujours. Et si il faut faire omettre les polices. Ouais tout ça. Donc les termes de Word, là était très ici, je connais pas. Donc il faut que il puisse être là (...) **chaque semaine, je partais là-bas.** On nous **donne des textes et je retape des textes et donne les consignes** pour le faire et ils donnent comme ça les textes et il dit. Il faut mettre à la police et il faut faire le mis à page. Il faut d'autres... Oui, donc on est en train de exercer ».

Accueil dans les centres et utilisation du téléphone

Angelina est contente d'avoir reçu une formation de base lors de son arrivée au centre pour réfugiés de Vallorbe :

- « **Je suivi l'information et j'ai donc quand je suis arrivé,** ils m'ont, ils ont montré à l'accueil, à la centre d'enregistrement. On nous a montré dans première à Vallorbe, donc en sortant avec les assistants, **on va dans le train et nous montre les bancomats, comment acheter les billets,** comment avoir les horaires de bus. Donc j'ai suivi ça dès le dans le centre d'enregistrement. (...) Quand il **nous a accueillis, ils nous ont bien expliqué.** Oui, oui, oui, parce que j'ai resté là 4 mois » Fidelina

Besoins

Utilisation d'Excel, lexique numérique et envie de poursuivre les cours :

- « Comme **Excel World donc j'aimerais approfondir** oui (...) pour des calculs peut-être (...) pour moi, **pour c'est ma curiosité,** ça, savoir un peu (...) écrire des lettres, mets ta photo comme on met dans le... vous voyez quand on fait le CV oui, vous voyez comme ça ».
- « Apprendre comme dans l'informatique, parce que je connais pas beaucoup dans l'informatique, **j'aimerais apprendre pour savoir aussi les termes informatiques** ».
- « Je peux aussi aider quelqu'un parce que quand une personne me demande, **je suis limitée.** Et **j'aimerais avancer aussi parce que j'aime l'informatique.** J'ai suivi ici durant 3 mois. Oui, mais c'est pas... C'est pas suffisant ».

Yolène

Scolarité maximale	École secondaire	Accès smartphone	Oui
Lieu de naissance	Kenya	Accès tablette	Oui
Âge	53	Accès ordinateur fixe	Non
Genre	Femme	Accès ordinateur portable	Oui

Représentation et usages du numérique

Yolène nous explique qu'elle utilise beaucoup plus souvent le téléphone :

- « Pour moi, le téléphone c'est facile » (...) « voilà, c'est facile à manipuler » (...) « c'est facile parce que c'est facile à porter tout le temps. Parce que quand tu vas téléphoner, quand t'as besoin appeler peut-être, appeler ma famille, et peut être aussi pour le travail, parce que la moment tu arrives tard, alors que soit tu dois envoyer un message soit appeler pour avertir que vous arrivez un peu tard... Et aussi facile, parce que si un email peut être email very urgent email prioritaire » (...) « parce que c'est tu vas faire les photos, tu vas, tu vas effacer, tu vas enregistrer, c'est facile, t'as pas besoin de demander quelqu'un » (...) « Le téléphone c'est facile parce que déjà si tu sais appeler quelqu'un, aller à créer comme on dit cri créer le compte de Facebook. WhatsApp, tout ça »

Pour toutes les activités quotidiennes, son téléphone est l'outil principal et essentiel. Cependant, pour certaines tâches, elle perçoit une utilité plus grande d'autres outils :

- « **Je préfère les téléphones que les tablettes** (...) La tablette, parfois, c'est bien, bon c'est bien tu trouves plein de choses »
- « Souvent **je fais avec mon téléphone**. Comme chercher les l'adresses. J'ai regardé les horaires des bus, le train et aussi postuler. Mais **avec le téléphone, tu vas pas aller très loin pour postuler** parce que tu arrives un moment ça ouvre plus... et voilà (...) mais avec l'ordinateur, je suis, je suis pas bien parce que **je suis pas tellement à l'aise avec le l'ordinateur** parce que il y a les choses si je comprends pas. C'est comme ça, je suis là pour apprendre »

Elle perçoit également les aspects néfastes du numérique sur la santé mentale. Le téléphone et son accès constant amène à des difficultés à s'endormir et à avoir des bonnes nuits de sommeil :

- « Parfois je dis, mais pourquoi je suis fatigué et parfois quand tu es fatigué tu vas toute la nuit, tu joues, toujours tu regardes les vidéos et voilà »

Yolène se rend compte de la nécessité de l'ordinateur pour les tâches quotidiennes :

- « **Je pensais pas que pour l'avenir je vais avoir besoin... de besoin les le l'ordinateur... Sinon j'ai fait ça avant**, mais comme j'ai ignoré, ignoré tout » (...) « parce que en fait, avant, avant que avant de venir ici en Suisse, je travaillais à... mon travail c'était aller à ailleurs » (...) « J'étais pas au Bureau resté. En fait... j'ai aimé pas être comme le secrétaire avant **je voulais aller sortir travailler ailleurs mais j'ai pas pensé pour venir que un jour je vais besoin les l'ordinateur pour faire les choses** et voilà c'est trop tard mais jamais tard » (...) « c'est parfois j'ai dit Ah pourquoi j'ai pas commencé avant. Après j'ai dit non, c'était pas le moment »

Pour ses paiements Yolène préfère utiliser les factures papier, les paiements numériques comportent des risques :

- « moi j'aime pas payer par... je préfère payer par les, voir la facture, là je suis sûre j'ai payé parce que si tu fais avec E-Banking, **peut être tu vas faire le des erreurs et là ça va être un risque**, à mon avis (...) parce que pour le moment, j'utilise même pas le téléphone pour payer, même acheter les tickets pour la bus, j'utilise pas le téléphone, je vais aller, je vais dans les distributeurs, dans le Bureau et j'achète TPG ou je vais dans le bureau et j'achète. Voilà plutôt pour moi. Je préfère faire les choses avec cash que utiliser le carte. »

Stratégies

Pour s'affranchir de sa dépendance d'autres personnes Yolène a décidé de suivre des cours, ce qui n'est pas simple et demande beaucoup de temps :

- « ***J'ai commencé maintenant je fais comment se dire, TapTouche*** (...) depuis quand j'ai commencé le TapTouche, il y a les choses, il y a les choses, je les savais pas et j'attends, j'attends apprendre et je trouve c'est très intéressant... ***mais j'aimerais vraiment aller dedans*** parce que avant, j'ai donné mes amis pour postuler, je vais chez quelqu'un et ça, c'est pas bien parce que ça c'est les choses privées, c'est les choses personnelles. Alors j'ai, j'ai décidé de apprendre (...) ***j'aimerais vraiment apprendre***. Oui je regarde en TapTouche mais j'ai pas fait 7 mois, mois d'avril parce que j'avais un remplacement. J'ai travaillé la nuit, pendant la journée, j'ai reposé parce que c'est très fatigant (...) Ah oui, on a déjà mois de mai, ça va commencer, je vais revenir encore. Ok, ***pour continuer. Oui parce que c'est vraiment, j'aimerai apprendre*** »

Besoins

Les besoins évoqués par Yolène découlent de nouvelles exigences sociétales (comme les frais pour les paiements à la poste) ou des difficultés rencontrées quand elle se fait aider (devoir partager des informations confidentielles).

Payement de factures par téléphone

Le paiement de facture avec le téléphone est une difficulté pour elle, mais elle a également un désir de pouvoir devenir autonome avec cela car elle perçoit que cela va devenir une nécessité et une réalité sociétale. Actuellement il y a déjà des frais supplémentaires en payant au guichet :

- « ***Ce que j'arrive pas à faire, c'est payer*** (...) j'arrive pas, pour le moment ***j'arrive pas parce que pour payer avec téléphone*** (...) déjà Twint j'aime pas parce que si j'ai oublié le Password, t'es obligé écris encore un autre (...) ***j'aimerais apprendre à payer aussi par le téléphone la facture*** parce que maintenant si tu vas à la poste (...) et là ***maintenant ils envoient pas les factures, ils t'envoient par email*** et t'es obligé à aller à la poste payer, payer à la poste, soit tu payes avec la machine, oui, ou aller au vers au guichet et t'as fait une facture, mais 5 fois plus (...) mais ouais, ***je dois apprendre, parce que je pense pour l'avenir on va plus recevoir les factures à la maison, ça va être tout par le téléphone*** ou par l'ordinateur, ou par les machines à la poste. Là, ok c'est bien pour nous, mais les personnes âgées, comment il va faire ? ***Il pense même pas à les gens comme ça*** »

Oubli de mots de passe et fatigue générale

Une des choses difficiles dans l'utilisation du téléphone pour les paiements, c'est l'accès à ces applications avec des comptes et des mots de passes, qui rendent difficiles l'utilisation des outils :

- « Le problème c'est c'est ***tu crées à à un compte et tu t'oublie les numéros***. Tu vas recommencer à avoir de nouveau, et c'est bien compliqué » (...) « Parce que parfois (...) par exemple, tu vas aller au Facebook, t'as déjà oublié quelque chose, tu vas recommencer... ***Et je fais pas, je laisse tomber*** »

Le clavier

Une des grandes difficultés avec TapTouche et l'utilisation du clavier est la disposition des lettres :

- « Parfois c'est difficile à mettre les choses, mais comme j'ai commencé avec tap touche, tu sais (...) avec la Français, il y a les (accents) (...) enfin c'est un peu compliqué, si t'as pas, comment dit, oui si t'as pas. Si t'as pas, t'es pas habitué, toi ***tu perds le temps chercher chercher*** (...) ***aussi le clavier*** Euh en anglais Z et Y (...) et là ça tu cherches tu cherches et là tu perds le temps mais ça va venir »

Avec l'ordinateur, elle souhaite pouvoir écrire les lettres, les enregistrer et les envoyer. Elle souhaite pouvoir faire cela seule, car sinon elle doit transmettre ses données personnelles à des amis :

- « Après j'aimerai faire les cours au mois de août. (...) Comme ***pour écrire une lettre, enregistrer, envoyer un CV*** » (...) « Avant, j'ai donné mes amis pour postuler, je vais chez quelqu'un et ça, ***c'est pas bien parce que ça c'est les choses privées***, c'est les choses personnelles. Alors j'ai,

j'ai décidé de apprendre (...) parce que bon il y a les gens que qui sont gentils, mais les choses tu vas pas donner à tout le monde et aussi parfois tu demandes ils sont pas... Bah ils sont là mais ils sont pas trop. Ah, il sont pas contents quoi. ***Il te montre bah mais tu sens que tu les déranger***
»

Carmen

Scolarité maximale	École obligatoire	Accès smartphone	Oui
Lieu de naissance	Portugal	Accès tablette	Oui
Âge	49	Accès ordinateur fixe	Oui
Genre	Femme	Accès ordinateur portable	Non

Représentations et usages du numérique

Son téléphone, elle l'utilise dans plusieurs situations différentes :

- « Ce que je peux dire que **je fais bien, c'est les appels, les SMS**, ouais je pense c'est tout, à enregistrer un contact » (...) « **Je reçoive pas grande chose en fait.** » (...) « Pour exemple les réseaux sociaux, je. C'est le Facebook que j'utilise le plus et que j'ai en contact avec... **j'utilise pour parler avec la famille et quelques amis.** » (...) « Je peux utiliser aussi le téléphone pour expliquer quelque chose »

Carmen utilise aussi l'ordinateur pour des démarches personnelles. Cela lui permet d'avoir un écran plus grand et de mieux voir ce qui est écrit.

- « L'ordinateur j'utilise quand même parce que j'ai installé le Tap'Touche sur l'ordinateur. Et (...) je utilise le ordinateur pour faire, pour aller sur le l'internet et YouTube » (...) « Sinon j'utilise très peu, à l'époque j'utilisais plus pour faire des paiements »
- « Ah le clavier de en ordinateur c'est mieux et moi je suis commence, je suis dans l'âge qui commence à descendre la la vue. Voilà, **l'ordinateur c'est plus grand**, on va... »

Carmen met en garde par rapport à la représentation que l'on peut avoir par rapport à l'utilisation du numérique et l'âge des personnes. Peu importe l'âge qu'on a il est important et indispensable aujourd'hui d'apprendre à utiliser les outils numériques tels que l'ordinateur.

- « Dans la société qu'on vit aujourd'hui, c'est très importante. Sans ça en, je pense qu'on. On ne peut pas trop vivre. Survivre. On dit comme ça ouais. » (...) « Parce que si on comprend bien ce que c'est écrit, on va faire moins de bêtises. »
- « On parle, ah les jeunes ils sont tout le temps, mais les jeunes, ils ont raison ils sont très énergiques, tac tac tac tac et que **aujourd'hui oui, on est dans une société même qu'on est un peu âgé, on doit être très énergique.** Tout à l'heure, quand j'ai venu ici à Voie F, il y avait un Monsieur plus âgé que moi, **il était sur l'ordinateur, sur le Laptop, il écrivait à une vitesse que j'étais jaloux.** J'ai dit Oh comme j'aimerais écrit comme lui j'ai eu un ange. Et j'ai commencé avec le tap touche, et j'ai dit voilà, **y a pas d'âge... celui-ci il est le plus âgé que moi, et comment ? Oh, si je veux aussi.** »
- « mais quand je l'a vu, c'est c'est vrai que j'étais vraiment jalouse. Comme j'aimerais bien et après j'ai j'ai dit voilà. **C'est pas une excuse que je viens âgé, je je dois apprendre quand même...** Parce que des fois je je vois les jeunes tac tac tac tac très rapides... Ils font avec le pouce. Je sais pas comment ils arrivent à écrire avec le pouce ta ta ta et j'ai dit ah c'est normal c'est les jeunes. Mais comme le **monsieur, c'est plus âgé que moi. Je dis là je veux pas dire que c'est normal. Moi je dois faire des efforts aussi.** » (...) « des fois, on se dit, Ah je, je viens âgé, c'est un truc pour les jeunes mais non. » (...) « On doit toujours apprendre. Ma belle-mère, elle a 65 ans. Elle connaît rien de... elle a pris une tablette et elle commence à débrouiller... son petit-fils, il aide des fois mais il a pas la patience d'apprendre à sa grand-mère, il va trop vite et elle arrive pas à suivre. Et je voilà. **Il faut que les jeunes, ils comprennent que c'est pas notre génération.** Elle a déjà 3e générations en arrière » (...) « C'est vrai que **quand on explique quelque chose, on doit aller plus doucement** parce que lui il est déjà né avec ça, c'est pas la même chose. »

Aujourd'hui, les jeunes sont plus à l'aise que les personnes d'un certain âge, mais il reste indispensable de continuer à apprendre peu importe son âge. L'enseignement et l'acquisition de l'autonomie ne prend pas le même temps.

Stratégies

Une première stratégie a été d'apprendre par soi-même. L'apprentissage par soi-même lui a fait faire beaucoup d'erreurs, mais elle a tout de même pu apprendre à se débrouiller selon le temps disponible. Cependant, l'aspect négatif de cette stratégie est le manque de temps pour apprendre et la fatigue générée par le travail, ce qui l'a entraîné à investir peu de temps pour ça.

- « ***C'était solitaire. J'ai fait plein de conneries. J'ai dit bah tant pis, j'ai appris toute seule.*** Comme j'ai dit j'ai beaucoup d'années dans la restauration, c'est très compliqué les horaires. C'est vrai que j'avais des pauses, mais les les pauses, on est trop fatigué. Moi j'étais trop fatiguée pour faire quoi que ce soit. Là, la tête, ça marchait pas. ***J'avais des autres choses à enregistrer dans la tête,*** la carte, les menus de jour. Tous les jours, on avait quelque chose de nouveau à enregistrer sur la tête. Alors si je vais pas le temps pas penser à quoi que ce soit, j'avais assez la tête ronde, remplie »

Plusieurs personnes l'ont aidé à utiliser les outils numériques. Parfois, ces derniers ont été une aide mais parfois un frein à l'apprentissage et à l'autonomie.

- « ***J'ai appris un peu toute seule et un peu avec mon époux,*** OK, mais les réseaux sociaux quand même, c'est mon mari qui règle ce qui, qui, qui peut regarder qui. Voilà y'a beaucoup de choses, ***je sais utiliser parce que mon mari installe après, il dit, tu fais comme ça,*** comme ça, ok, voilà sinon zéro. » (...) « ***pour le reste maintenant, j'utilise presque rien.*** »
- « Maintenant, c'est mon époux qui fait toute c'est administrative alors »

Besoins

Son besoin actuel est de développer plus d'autonomie. Le fait de toujours devoir demander de l'aide est un facteur de démotivation et de renforcement d'un sentiment de dépendance et de ne pas pouvoir faire ses démarches personnelles seule. Ce souhait d'indépendance est renforcé par la compréhension des mots utilisés et des étapes à réaliser afin d'éviter de tout effacer.

- « ***Ça me dérange un peu, tout le temps de demander. J'aimerais être plus autonome*** » (...) « je veux commencer en cours de français écrit et je à côté je fais déjà le TapTouche. Et après je aussi pense à des courses dans l'informatique ici, d'améliorer mes capacités parce que des fois, je me sentais un petit peu. Comment dire ? Pas nul, mais... ***je suis pas indépendante.*** Oui, vous voyez ce que je veux dire ? J'ai, je suis toujours besoin demander comment ça fait ? Est-ce que c'est bien ? En... je sais pas quel mot il faut mettre. Qu'est-ce que ça veut dire cette mot parce que ***si on comprend pas le le bon mot qu'on peut OK qu'on fait OK après c'est une connerie*** hein. Pour revenir en arrière, c'est très difficile, même des fois, il faut aller chercher un spécialiste d'un informatique. Parce que des fois ça un petite touche, ça peut tout erroner »

La recherche de travail représente un deuxième besoin. Les compétences pour mieux utiliser son téléphone et son ordinateur lui permettront d'accéder à un travail.

- « ***Indépendante, et ça donne plus d'avantage pour trouver un poste de travail.*** Ben là, je suis en demande de l'AI. Mais une fois, et j'ai déjà été refusé parce que je suis pas assez bien pour aller à l'AI... j'ai pas assez d'handicap pour aller à l'AI, et ***je suis pas assez bien pour travailler.*** Voilà pour engager pour le poste de travail... Je peux plus travailler dans la restauration, le stress ça me pose un grand problème, et que ça devenu impossible de travailler dans la restauration. Après je fais pour nettoyage, même pour nettoyage il faut connaître les produits, il faut avoir de l'expérience et même pour débarrasser les tables dans une réfectoire, ils m'ont demandé l'anglais... Il faut dire non... ***on vit dans une société que c'est très exigeante. Si on sait pas se débrouiller, on est un petit peu bloqué.*** Beaucoup. Et demande, savoir utiliser les sites informatiques maintenant, partout. ***Même des petites postes qu'on se dit qu'ils vont pas demander l'informatique, ils demandent.*** »

Mongo

Scolarité maximale	École secondaire	Accès smartphone	Oui
Lieu de naissance	Congo	Accès tablette	Non
Âge	57	Accès ordinateur fixe	Oui
Genre	Femme	Accès ordinateur portable	Non

Représentation et usages du numérique

Mongo soutient la nécessité d'apprendre à utiliser le numérique au vu de l'évolution numérique actuelle, pour comprendre et agir dans la société.

- « Ça sera bien aussi de ce que j'apprenne tout ça parce que le monde est avancé autrement. C'est pas comme un autre époque où on avait le téléphone et à la maison. Maintenant, les téléphones, c'est partout. Tu dois apprendre tout, partout. Mais moi, s'il y a des choses que je comprends pas, je ne connais pas, c'est grave. » (...) « Avant, c'était les téléphones quand j'ai eu le téléphone l'année passée. C'était pour que ma petite fille m'appelle. Et pour la répondre, c'est tout, il y avait pas la nécessité de... Même je n'ai jamais appris comment on fait avec l'internet. Il y a beaucoup de choses que je connais pas, que je vais apprendre comme un enfant parce que je ne connaissais pas »

Mongo souhaite également apprendre à payer avec son téléphone pour prendre des billets de bus. Elle ne s'était pas rendu compte de l'étendue des activités possibles avec le téléphone :

- « **Payer avec les téléphones.** Parce que je me rappelle une fois j'ai pris les bus ici à la gare et je suis allée à Ferney, Voltaire. Et j'arrive là-bas, mon billet est fini et j'avais payé ici. Et puis j'arrive là-bas. Euh je prends le bus pour rentrer à Genève... **j'avais l'argent sur moi, j'arrive, parce que avant ils avaient des bancomats mais ils ont enlevé ça, ils ont mis les petits trucs avec les téléphones.**... il faut payer avec le téléphone... **j'ai dit mais je vais faire comment.** Alors j'ai demandé à une fille qui était là-bas, je lui ai dit je vous donne 3 francs et puis vous me prenez et elle a fait... alors j'ai dit **il faut que j'apprends à faire ça aussi moi** » (...) « parce qu'il y a les options là que je connais pas. **Moi mon téléphone, c'était pour appeler ma petite fille ou appeler mes enfants, c'était tout.** »

Elle n'avait jamais appris à utiliser l'ordinateur parce que cela ne l'intéressait pas à l'époque, mais actuellement elle regrette ces choix et commence à apprendre pour écrire des lettres à des amis :

- « **Ça m'intéressait pas du tout,** c'est les choses que je regrette maintenant. Fallait d'apprendre un peu, moi je n'ai pas fait. Mais. J'apprends, mais là j'ai vu, je vais apprendre. Déjà, **j'ai appris des taper les lettres et c'est des choses que je savais rien du tout** avant. » (...) « Et puis une fois, **je voulais écrire une lettre à quelqu'un, je tapais à la maison tout seul.** C'est les choses que je faisais jamais pas avant, je ne connaissais pas du tout, je ne connaissais rien du tout »
- « **L'ordinateur, pour le moment, c'est un outil que j'ai j'abandonnerai plus.** Si peut-être je peux acheter un portable pour moi » (...) « ça sera quelque chose qui. **Ça sera comme un ami,** j'y serai. Je ne veux pas être d'aller Facebook des trucs que non. **Ça sera pour moi quelque chose que j'ai, j'aurai tout le temps avec.** » (...) « **Pour écrire des lettres. Et puis pour apprendre les choses que je ne connais pas** »

Par contre, elle a une **représentation négative du numérique** qui est actuellement amplifiée par une perception des risques, une peur des arnaques et des comportements face au numérique :

- « Par rapport au téléphone, car il y avait les gens qui insultaient les gens au téléphone. Ouais et puis y a aussi beaucoup des enfants qui sont suicidés à l'école à cause de ça. Qu'ils étaient encore à l'école. Alors tout ça, ça m'a fait peur. Même j'avais dit à ma fille, arrête de donner ton enfant (...) Maintenant, ça a changé, c'est autrement. Mais la peur là que j'avais, je ne voulais pas avoir le téléphone avec moi. C'est pour ça. Beaucoup de gens aussi me demandent, mais on te voit pas Facebook ? Je dit mais personne... mais ça m'intéresse pas » (...) « l'histoire des téléphones portables j'ai vu beaucoup de choses, des suicides, de les gens qui parlaient mal aux gens, qui... ça, ça m'a fait peur »
- « **J'ai peur aussi des arnaques aussi.** » (...) « En tout cas, **pas pour moi, mais j'ai vu,** entendu aux autres. » (...) « Alors c'est ça qui me faisait peur aussi. **J'ai toujours eu les peurs des** »

téléphones d'acheter au téléphone parce qu'avec tout ce que j'ai entendu dans mon entourage, il a payé quelque chose et on lui envoyer des faux ou bien on lui a pris l'argent, il n'a pas vu la marchandise... **Tout ça, j'avais peur de ça.** » (...) « **J'avais peur, tout ça. J'avais peur de ça.** »

Le téléphone est actuellement indispensable pour elle au niveau de la traduction :

- « Et puis le téléphone aussi. **J'aime aussi faire des traductions.** Parce que une fois on est parti en Turquie, j'ai vu les gens, comment ils faisaient là-bas avec ma fille. Et ça m'a plu et puis. Mais je vais pas courir, **je vais doucement, je vais apprendre.** » (...) « la traduction ça m'intéresse beaucoup... Parce que je pense aller quelque part pour trois mois. Mais dans un pays anglophone, parce qu'avec tout ce que j'ai vécu avec mon mari, ça m'a traumatisé un peu (...) **je vais partir dans un pays anglophone. Mais au début je j'aurais besoin de traduction,** mais si je parle pas l'anglais » (...) « pour me reposer vraiment. Parce que moi, j'ai eu 5 enfants. J'ai toujours été là. Et puis mes enfants sont partis. J'ai eu des petits enfants, j'ai toujours été là. **Maintenant je voulais aller tout seul quelque part. Restez vraiment pour moi, aller plus parler, penser aux autres.** Non, je veux plus. Je veux profiter les moments où il reste » (...) « quand même que **pour partir 3 mois c'est quand même important alors d'avoir la traduction.** »

Stratégies

Pour Mongo, le soutien de sa famille, et en particulier ses enfants, est un vecteur de confiance pour apprendre à faire les démarches et pour recevoir de l'aide. Elle a confiance en eux, ils l'aident et font à sa place mais ils sont également disponibles pour lui apprendre à faire par elle-même.

- « **J'ai toujours peur, mais j'ai confiance à mes enfants.** » (...) « Mes enfants ils font, moi je fais pas » (...) « Quand j'ai besoin d'avoir des informations, voyager, c'est mes enfants qui cherchent. » (...) « Même quand je veux acheter des choses, je demande à mes filles et ils font » (...) « donc eux ils me disent toujours maman on a vu ça et vous me... ils me montrent je dis bon je vous donne l'argent vous allez prendre aussi pour moi. » (...) « **C'est moi qui donne l'argent, et ils paient.** »
- « J'ai dit à ma fille, ma fille a dit que si tu veux encore plus, **on peut t'apprendre.** » (...) « donc je demande toujours à eux »

Cependant, elle perçoit également des limites à cette aide familiale, où ces filles souhaiterait qu'elle puisse devenir autonome dans plusieurs démarches numériques.

- « Je sais une fois ma fille m'a dit maman, **tu vas pas toujours demander à nous.** Parce que un jour, si on part à l'étranger, tu fais comment ? C'est pour ça que je suis venu ici. » (...) « et j'ai pas toujours demandé à mes enfants, tout le temps, tout le temps »
- « Parce que y'a... y'a eu un problème dans mon couple... Comme mon mari savait bien que moi j'utilisais pas tous ces appareils-là, il commençait à me tromper... voilà alors ma fille, une fois, il est parti ordinateur et il a vu toutes les choses là-bas mais elle m'a pas dit comme ça... Elle m'a dit que **maman doit apprendre à utiliser l'ordinateur.**... J'ai dit, mais pourquoi ça m'intéresse pas ? Il dit non, non, **tu dois apprendre parce que dans le monde où nous vivons,** il faut apprendre l'ordinateur... Après aïe, j'ai découvert beaucoup de choses aussi. J'ai découvert les photos de nus de mon mari. Que les filles lui fait du chantage pour l'argent... **C'est là où ma fille a dit, faut, tu dois apprendre.** »

Son mari, contrairement à ses filles, faisait à sa place et ne l'encourageait pas à apprendre. :

- « C'est lui, **c'est lui qui fait.** Mais moi, si j'ai fait mes factures à moi, j'ai fait à la poste. » (...) « Moi, **c'est les choses qui m'intéressaient pas avant.** Avec les coups que j'ai eu avec mon mari (...) parce que lui, il savait que je savais, je savais pas. C'est pas question que je savais pas lire. Non, ça je savais lire et écrire. Je savais écrire le Français, je parle aussi. Mais pour lui, c'était une aubaine pour lui parce que moi je touchais pas tout ça. Alors l'année passée, j'ai eu le téléphone. Iphone. Et puis. Je vois comme il n'était pas content que j'ai le téléphone. Il a dit, mais pourquoi tu cherches cette marque là ? C'est une grande marque. J'ai dit non, moi je veux ça. Parce que lui, il avait Samsung. Et puis l'ordinateur aussi, comme j'ai expliqué **quand il m'a vu tapé aussi l'ordinateur, il me voyait sortir les matins mais savaient pas où j'étais parti.** Je lui ai jamais dit que je venais là. Il a dit mais pourquoi tu tapes ordinateur. J'ai dit, mais... Et je savais déjà, je lui ai dit ça. »

Mongo prend des cours pour apprendre à utiliser le numérique par elle-même :

- « Alors c'est pour ça que je vais venir ici. J'ai appris. **Je savais même pas manier le téléphone.** C'est ici que j'ai appris un peu, pas tout hein. Un peu à manier l'ordinateur et le téléphone. Et puis j'ai **découvert aussi beaucoup les choses**, et puis c'est là que j'ai dit bon hop là on y va. » (...) « Normalement faut que je continue ici. Comme je suis à la retraite, j'ai dit que ça m'intéresse pas. **Je vais apprendre là-bas** »
- « Ça va m'aider. **Ça va m'aider, surtout les téléphones et les choses que je connais pas**, ça va m'aider. Ou bien je trouve aussi là-bas, les gens qui vont m'apprendre aussi, je sais pas. »

Pour trouver ces cours, les amis et les contacts lui ont été utiles pour lui faire découvrir l'endroit :

- « Premier travail chez les médecins privés et il l'a dit, il a rencontré une femme aussi, qui venait ici. Cette femme lui a dit que il y a une Voie F et tout ça, mais elle a pas demandé la par là de cette femme comme ça. Et puis la femme a dit quand il est sorti, il m'a téléphoné tout de suite. Il y a une un endroit Voie F, il faut que je... J'ai les numéros, tout ça et une femme qui m'a donné alors faut aller là-bas. Moi il savait pas, je connaissais pas ici... »

En suivant ces cours, elle est très contente d'avoir pu apprendre à écrire des lettres :

- « L'ordinateur, j'ai appris ici. Et puis une fois, je voulais écrire une lettre à quelqu'un, je tapais à la maison tout seul. C'est les choses que je faisais jamais pas avant, je connaissais pas du tout, je connaissais rien du tout. C'est ici » (...) « là c'est Word dessus c'est ici qu'on m'a appris. Et puis mon mari a tout ça là-bas à la maison » (...) « Un jour, je tapais la lettre et il me regarde comme ça. Il a dit, mais tu sais taper ? Après j'ai dit mais oui mais t'as appris ça où ? Oui j'ai dit j'ai appris ça, c'est tout. Je lui ai pas dit là où j'ai appris. » (...) « Comme taper pour taper une lettre pour pour une copine que j'ai vu y'a longtemps. Je voulais expliquer mon histoire que j'ai eue avec avec mon mari. » (...) « La 2e fois, j'ai utilisé aussi pour une femme. Qui était mon témoin de mariage aussi que je vois plus. Alors il paraît qu'ils avaient changé l'adresse et elle a des problèmes de santé. Et quand j'ai eu son adresse, je lui ai écrit aussi. Donc **depuis que j'ai appris ici, j'ai écrit des lettres.** »

Besoins

Alors que les réseaux sociaux ne l'intéressent pas du tout, Mongo souhaite apprendre à utiliser les mails. Elle souhaite pouvoir envoyer des mails à ses amis surtout :

- « Le mail je sais pas » (...) « **Comment on envoie les emails.** Facebook, ça m'intéresse pas, je sais pas. Mais surtout les emails, d'accord. Pour envoyer les emails aux amis » (...) « Même quand ma petite fille, me prend en photo, j'ai dit tu gardes pour toi, je veux pas que tu exposes ça sur Facebook, je veux pas. Une fois même, il y avait une dame qui a demandé à ma fille, mais ta maman on la voit pas Facebook ? Ma fille m'a dit **Mais ça l'intéresse pas. C'est pour ça** »

Foulemata

Scolarité maximale	4 ^{ème} école	Accès smartphone	Oui
Lieu de naissance	Somalie	Accès tablette	Non
Âge	51	Accès ordinateur fixe	Non
Genre	Femme	Accès ordinateur portable	Oui

Représentation et usages du numérique

Pour Foulemata, l'évolution numérique amène une nécessité d'utilisation des outils pour les démarches quotidiennes (communication, gestion bancaire, stockage de fichiers, réseaux sociaux).

La première évolution numérique perçue par Foulemata est la nécessité d'utiliser les mails comme **canal de communication** pour les démarches personnelles ou professionnelle. Elle y perçoit le positif (rapidité, respect de l'environnement) mais également l'aspect négatif (relationnel).

- « Parce qu'en fait, maintenant, ça, ça a longé tout. **C'est le technologie, ça avancé...** Et après, par rapport au travail, si on cherche le travail et si on on, on prend le rendez-vous, si il y a tout, c'est la pour passer (...) **pour ça internet, ça passe tout** »
- « Pour moi ça ça agit, il faut communiquer avec la chef et le chef, **elle communique pas directement avec vous...** **Quand elle a besoin quelque chose elle va envoyer email et et il dit on a rendez-vous**, il faut venir à la date-là et si vous avez, vous connaissez pas, et vous avez raté beaucoup de choses » (...) « Voilà elle envoie voilà elle envoie email et après tout ce qui maintenant ça passe ne par rapport à un endroit que je travaille, **c'est tout, ça passe email, ça passe internet** et après ils vont envoyer email après ils vont dire Il faut regarder si ils ont envoyés quelque chose aussi pour information ça passe aussi internet... **Tout ce qui se passe, a passé, est passé à Internet** »
- « Y a pas quelqu'un qui va envoyer papier à la maison... C'est fini à cause de... » l'environnement (...) « il y a moins de papiers, on respecte l'environnement aussi c'est tout ça voilà ouais c'est très très important, même si on a besoin pour un endroit par rapport à les impôts, **j'ai besoin des papiers importants, je cherche l'appartement** »
- « Ce que vous avez gagné... Tout ça, c'est quand tu travailles, envoyer email et après c'est bon, ça vient directement » (...) « c'est plus rapide pour aller, pour demander les congés, le chef pour aller exprès là-bas et **c'est difficile même les médecins maintenant il faut communiquer si vous avez besoin le rendez-vous, faut envoyer email pour dire j'ai besoin un rendez-vous** »

La seconde évolution numérique mentionnée par Foulemata est **la gestion bancaire**.

- « C'est utile aussi la Banque et la banque ils sont dit maintenant **ils sont (...)** **pour environnement, par rapport à le papier, c'est pas bien** » (...) « c'est par rapport à ça et tout ça passe pour Internet et la banque, ils sont fait leurs twint et tout ça. Alors tout ce qui vous avez besoin, il faut regarder comment ça marche, comment vous avez envoyé l'argent là-bas... la loyer... la facturation et tout ça c'est » (...) « **c'est très très utile, pour moi** »

Cette numérisation et digitalisation des démarches administratives pour le travail et pour la vie personnelle lui amène une **motivation à apprendre et à devenir autonome** car elle perçoit l'argent qu'elle perd en restant avec le papier. Cependant, elle se perçoit avec un « **handicap** ».

- « **Je connais pas trop bien beaucoup Internet mais j'aimerais bien apprendre et c'est facilité** » (...) « Tout ça, c'est pas par rapport à internet, c'est pour conduire... et j'aimerais bien être **indépendante par rapport à ça...** Parce qu'à chaque fois maintenant, ça coûte cher à Genève. Quand je voulais aller en France pour acheter, soit je donne l'argent, soit je demande les gens. Et ça, **j'ai un handicap.** » (...) « j'aimerais bien faire ligne toute seule pour ou pour parler quelque chose qui utile pour encourager les gens, **j'aimerais bien pour faire ça, mais y'a le Français qui m'handicape** »

Stratégies

La première stratégie mentionnée est **d'aller à la banque** directement pour leur poser les questions sur l'utilisation des applications, même en demandant de toujours être « **assisté** ».

- « C'est facile parce que ***pour moi j'assiste, je vais aller la banque pour dire je connais pas.*** Après il me donne le temps et il m'a dit il faut prendre la rendez-vous. Après il lui donne, c'est 1 h. » (...) « il m'a bien expliqué et après il m'a dit (...) ***vous avez pas compris ? Vous me dites et après il me dit il faut retourner si vous avez besoin...*** Et voilà, alors pour moi j'ai, ***j'ai assisté tout le temps*** »

La seconde stratégie utilisée est donc de **chercher des exercices sur internet** et **suivre des cours de français** pour mieux écrire et utiliser les outils numériques.

- « Le cours en ligne en fait ***je cherche français facile pour travailler avec exercice en ligne***, je fais et pour moi c'est c'est facilité aussi... Et après je ***j'ai fait le cours le soir pour écrire le français*** et après quand elle me donne le prof pour exercice, il me donne et le modèle, je cherche internet et pour voir, j'ai copié pour modèle et tout ça »
- « ***Si j'apprends écris ou si ça c'est c'est si j'ai amélioré c'est c'est très bien*** » (...) « améliorer pour écrire. On écrit toute seule, parce que dès que une fois on est indépendant, on n'est pas besoin de la personne et on arrive à écrire la lettre toute seule avec internet et avec ordinateur et tout ça, on est indépendant, on n'est pas besoin de quelqu'un. C'est pour ça que chaque fois que j'ai fini, ***lundi et mercredi, l'école travaille, je vais aller directement là-bas, pour encore étudier*** » (...) « je commence à 18h00, j'ai fini à 20h00. C'est pas facile, mais bon. ***Si on est envie, on a le courage.*** »
- « ***C'est moi que j'ai cherché.*** Elle me donne le papier, exemple, elle me donne comme ça et moi j'ai cherché l'internet pour recopier, pour faire ça... » (...) « Elle m'a dit alors j'ai besoin, il faut écrire 60 mots et j'ai besoin... alors pour moi, si je connais pas, j'ai pas parti, jamais en vacances et tout ça alors... alors je sais pas, mais ***je cherchais l'internet, je vais voir quelqu'un*** »

Sa dernière stratégie est de **demander de l'aide à des personnes** (enfants, collègues). Ses enfants, malgré le soutien offert, disent que ce n'est pas pour elle et que ce n'est pas de son âge. Ses collègues au contraire, lui offre le soutien dont elle a besoin et l'ont encouragé à prendre des cours.

- **Par les enfants :** « ***Au téléphone, c'est les enfants*** » (...) « c'est les enfants qui ils me donnent et après les enfants ***ils disent toujours, Ah maman, t'as rien compris...*** tu comprends rien, c'est pas pour toi... Je dis non, non c'est moi. Alors je dis, si vous me dites ça, alors il y a personne qui téléphone à la maison, hein ? Sinon obligez vous me montrer... » (...) « Parce que avant il y a Nokia, vous savez il y a nokia qui facile, on a juste enregistré la nom et après c'est bon... y a pas d'internet dedans et tout et ça c'est très facile (...) mais ***maintenant il y a tactile, il faut mettre internet, il faut chercher tout ça.*** Et après ? Quand j'achète le natel, et c'est les enfants qui vont installer et après ? (...) Tu comprends rien. C'est pas votre âge, arrêtez c'est pas »
- **Par les collègues :** « quand j'ai besoin de quelque chose, ***quand je bosse, je demande la collègue*** et je sais la collègue est gentille, le collègue, il n'est pas gentil comme ça. Je demande après une montre, faites ça, faites ça. Oui il me dit. (...) « ***Oui j'ai appris avec les collègues*** et après je suis venu inscrire, lire et écrire. J'ai pas appris beaucoup choses, mais j'ai avancé aussi. »

Besoins

Elle identifie **plusieurs besoins** en lien avec le numérique. Elle voudrait d'un côté pouvoir gérer son courrier par ordinateur avec des fichiers et des dossiers au lieu d'utiliser les classeurs et le papier. Elle aimerait aussi pouvoir encourager d'autres personnes en publiant du contenu.

- **Stockage de fichiers :** « j'aimerais bien ***pour les fichiers, pour mettre les dossiers dedans.*** Parce que pour pour l'instant, pour moi maintenant, j'ai fait les tous les dossiers, je mets les classeurs, et je marque le nom. Je fais comme ancien, alors j'aimerais bien tout ça pour disparaître pour tous les papiers. Et ***je vais mettre la fiche pour Internet*** et tout ça. »
- **Publier du contenu :** « ***J'aimerais bien publier, pour dire aux gens,*** aujourd'hui, j'ai été là-bas, pour YouTube en fait (...) « pour dire j'ai été là-bas... pour publier c'est quelque chose qui est bien pour le public, pour montrer, il faut aller là-bas. Il y a ça ça ***pour encourager les gens qui sont timides.*** Il peut pas chercher à droite à gauche et je voulais »

Nefertari

Scolarité maximale	Bachelor	Accès smartphone	Oui
Lieu de naissance	Égypte	Accès tablette	Oui
Âge	36	Accès ordinateur fixe	Non
Genre	Femme	Accès ordinateur portable	Oui

Représentations et usages du numérique

Son utilisation de l'ordinateur est rythmée actuellement **par la communication** pour ses enfants avec les applications Zoom ou Messenger de Facebook, pour réaliser des cours en ligne. Ces difficultés avec Zoom sont en lien avec la limite de temps imposée par ces outils et les démarches de sécurité pour y accéder (mots de passe).

- « **L'ordinateur j'ai utilisé une fois par semaine.** » (...) « Mes enfants, parce que mes enfants ont un **cours en ligne avec un maître en Égypte** » (...) « Parfois nous on utilise un zoom » (...) « Parfois le Messenger par Facebook » (...) « parce qu'il y a 40 minutes après les vidéos et pions, c'est ça, j'aime pas comme le Messenger, Facebook, **des limites des temps.** Et chaque fois je regarde le limite de temps. **Écrire le password. Il y a beaucoup de...** » « **pour entrer l'application** mais mes enfants aiment la application parce qu'il y a un jeu... il y a la maîtresse en Égypte, fait un puzzle à jouer... C'est pourquoi ma, mes enfants aiment préfèrent zoom. Mais pour moi, c'est facile le Messenger, Facebook et c'est bien »

Concernant le téléphone, elle l'utilise beaucoup plus souvent :

- « Le téléphone et le smartphone et j'utilise beaucoup » (...) « Facebook, Instagram, Youtube... toute la journée, je utilise le smartphone »
- « Je l'utilise » (...) « Twint » (...) « Pour acheter quelque chose dans un magasin. » (...) « La première fois, un petit peu difficile pour moi... la première fois, mais après quand je connais, c'est facile et c'est vite votre transfert et reçu l'argent mais je dis déjà un dimanche, un dimanche, c'est le twint et c'est petit, c'est pas vite, on a dimanche. »

Pour l'instant, sa communication personnelle est essentiellement au travers de messages et de WhatsApp, mais elle ne connaît pas d'outils pour écrire des lettres sur son téléphone :

- « **J'utilise les messages et les WhatsApp.** Ouais et c'est ça. Mais le lettre, en Égypte, je n'en utilisais pas beaucoup de lettres... ici à Genève un peu plus. » (...) « parce que c'est important les lettres. Et et. Les téléphones ? Je n'ai pas trouvé quelque chose, mais les lettres c'est l'écrit, c'est c'est mieux rangé. J'ai mon téléphone, je n'ai pas trouvé quelque chose... »

Par contre, elle porte des ressentis négatifs vis-à-vis téléphone, car, selon elle, c'est **un outil qui lit dans les pensées et qui est néfaste pour la santé** (perte de temps, mauvaises nuits et des oublis). Cependant, ça reste bien pour étudier le français.

- « **C'est bien pour étudier le cours, mais le téléphone c'est pas bien** » (...) « c'est pas bien, c'est pas bien » (...) « Avant je dormais c'est pas bien j'utilise la parce que **je n'ai pas bien dormi...** Parfois j'utilise beaucoup que il y a autre chose, euh, que il est... il est bien. **Je j'oublie, fais autre chose** »
- « **C'est dangereux. Utiliser le smartphone c'est dangereux. C'est... everyone can see us.** C'est dangereux. » (...) « When you think about something, if you think about something. You can see the video because they can now read your mind. » (...) « Because many times with me and with my husband, it's very scary now. Many people are connecting the dots but **when you think about something, you find...** par exemple i'm thinking to acheter quelque chose, quand je open Facebook i found the article. » (...) « C'est c'est c'est bizarre parce que il y a beaucoup de personnes. It happens to them as well. C'est pas moi. Et mon mari aussi. Mais je l'ai oublié comme » (...) « It's scary. »
- « Avant il y a beaucoup de de choses (...) je parlais cette personne, écouter moi-même, mais cette fois, **je n'ai pas dire quelque chose, juste passer. I was just thinking.** And there, everytime, I talk about the product so the telephone see or hear something. »

Au vu du bilinguisme dans le propos de Nefertari, voici la reformulation de la formatrice :

- « Vous pensez que en fait **quelque chose dans votre téléphone serait capable de lire dans vos pensées** et après de vous de vous, vous avez fait l'expérience, vous avez pensé à un accident qui s'est passé il y a longtemps. Et puis vous avez pensé à ça et quand vous avez ouvert Facebook, vous avez vu la vidéo de l'accident »

Nefertari mentionne donc une situation dans laquelle elle a pensé à quelque chose sans en parler, et le numérique lui a montré ce à quoi elle pensait :

- « Me i think in this day, i tell my husband that they... I remember this accident when i was going to the bus... with the airplane. It was an accident. Two years ago. And the thing about it, the phone was in my back and i was in the airport, and we were thinking about the accident. Just because we were in the place where the accident happend. So i remember the accident and then i opened my phone and i saw the video, but the accident already happened two years ago... many people are seeing you. »

Pour éviter ce phénomène, elle propose la stratégie suivante :

- « Le wifi je pense. » « Je prends cette situation, je fermer le wifi. »

Besoins

Nefertari aimerait surtout apprendre à mieux utiliser la suite Office, en particulier avec Excel dans le cadre de son travail, qui sont des outils qu'elle n'utilisait pas dans son pays.

- « **Ce que je veux apprendre à l'ordinateur.** » (...) « **Excel sheet** » (...) « Je l'utilise beaucoup. » (...) « Maintenant pour écrire l'expérience, les clients, les numéros de clients, le numéros d'assurance. Pour euh. Et pour téléphone. » (...) « **Excel. Je pense, c'est important pour faire les stocks, pour beaucoup de choses.** » (...) « Je pense pour le travail plutôt, pour le travail, c'est pas tellement pour le personnel... **je pense c'est très bien pour le travail**, pour la cuisine, pour autre chose, c'est c'est, c'est, c'est important Excel, c'est important pour toute le travail. » (...) « Et je fais avec le Excel. Il y a importante quelque chose. Je fais que leur c'est important parce que le le rouge c'est importante. Le Vert c'est je l'appelle. **Excel c'est important pour organiser le travail.** »
- « **Je suis banquière. Je travaille en Egypte à la Société Générale.** » (...) « **Le chiffre.** » (...) « Je payais le salaire, je utilise beaucoup, et aussi le chat, je paye le salaire pour beaucoup de personnes. » (...) « Quand je arrive à Genève. Une fois. Je ne peux pas. » (...) « j'ai fait une course, j'ai appris le programme pour 6 mois et après je travaille dans la banque parce que le toutes les les banques c'est importante le système... système grande, il n'y a pas wifi ce n'est pas travail... **et si on change de système si là, vous trouvez un travail avec un autre système.** »

Elle souhaite également apprendre à utiliser Word et la gestion des mails, qu'elle trouve important dans sa démarche de recherche de travail et de réorientation (mails, sites de recherche, lettres).

- « **Word, oui, pour faire une lettre.** » (...) « Pour chercher pour un travail » (...) « Pour travailler dans la maison, **c'est difficile pour moi pour le mail**, c'est pas pour chercher, c'est pas pour le CV... ça fait 8 années passées, mais maintenant **il y a beaucoup de nouveaux web sites** pour chercher du travail, mais je veux pas dans ma tête »
- « J'ai travaillé et maintenant je veux faire quelque chose plus pour moi... et je veux faire, difficile pour moi pour un, il y a beaucoup de des tapes » (...) « des étapes. Sur les websites. Pour mes amis, il y a facile, parce que elle, elle, elle fait, elle cherchait l'année passée. Moi je ne pas, je ne travaille pas pour 8 années. C'est difficile pour trouver. » (...) « il y a un site, il s'appelle... En anglais. Il s'appelle **Uptowork... Je fais un film de moi, et je écris mon expérience** dedans ... j'ai demandé quelques personnes écrire sur moi, Mes amis, dis moi, il faut, aller en expérience... une autre personne qui demande quelque chose »
- « C'est mon problème, je n'ai pas expérience, je travaille mais je ne pas fais ici... Ici, dans la maison, jamais. 8 années je veux rester à la maison, c'est avec **je oublié beaucoup de choses** »

Profils individuels de Lausanne

Kamal

Scolarité maximale	Secondaire	Accès smartphone	Oui
Lieu de naissance	Afghanistan	Accès tablette	Non
Âge	49	Accès ordinateur fixe	Oui
Genre	Femme	Accès ordinateur portable	Oui

Représentation et usages du numérique

Utilité perçue du smartphone :

- La communication : « Mon téléphone je l'utilise pour appel enfants, pour mes enfants, pour les amis, pour le bureau... »
- La lecture et l'envoi de mails : « C'est très utile. J'envoie tous les jours mon email sur mon téléphone, je réponds des emails et je lire des emails. »
- Les commandes en ligne : « Aussi j'ai, j'ai acheté l'abonnement sur mon téléphone et je commande sur le internet en ligne. »
- Le paiement de factures : « Je paye les factures avec mon téléphone. » (...) « Oui c'est très facile, je reste à la maison et je paye mes factures. »

L'utilité perçue de l'ordinateur est la suivante :

- La recherche d'emploi : « Avec ordinateur je cherche du travail » (...) « sur l'ordinateur plutôt je cherche du travail. » (...) « Je ouvre mon CV, c'est facile je envoyé le CV par ordinateur. »

Stratégies

Les stratégies d'apprentissage sont les suivantes :

- Par soi-même, par essai et erreur : « Le téléphone j'ai appris moi-même, parce que j'ai essayé plusieurs choses. J'ai fait beaucoup de bêtises sur téléphone mais j'ai appris après. » (...) « Oui, si je pas touche les boutons je appris jamais »
- Demande d'aide aux enfants : « Et aussi je demande à mes enfants pour apprendre à moi-même, voilà j'apprends comme ça »
- Cours d'informatique : « Dans le cours d'informatique » (...) « à peu près oui 8 ou 9 mois oui depuis 2023 » (...) « C'est le chômage qui m'a donné cet endroit » (...) « J'apprends pas très loin, presque 8 ou 9 mois j'ai appris l'ordinateur, je utilise l'ordinateur. »

Besoins

Les besoins identifiés sont en lien avec le professionnel :

- Apprendre à utiliser l'ordinateur pour la recherche d'emploi : « Sur l'ordinateur. J'aimerais apprendre sur l'ordinateur pour mon CV, lettre de motivation parce que je cherche du travail, j'ai vraiment, j'ai besoin ça. »
- Développer les compétences nécessaires pour le travail : « Sur le travail je pense j'aimerais apprendre parce que je ne travaille pas jusqu'à maintenant depuis 9 ans que j'habite en Suisse je suis femme au foyer mais j'aimerai travail. » (...) dans la « Restauration. » (...) « Et aussi avec les petits enfants, je sais pas comment, auxiliaire je pense (...) avec les petits enfants dans l'école »
- Développer une meilleure connaissance de la langue : « Si j'apprends la langue française je pense c'est facile pour apprendre les autres. » (...) « J'aimerais communiquer avec les gens mais à cause de le français j'ai un peu peur je parle pas »

Joceline

Scolarité maximale	École obligatoire	Accès smartphone	Oui
Lieu de naissance	Cameroun	Accès tablette	Non
Âge	62	Accès ordinateur fixe	Non
Genre	Femme	Accès ordinateur portable	Non

Représentation et usages du numérique

Le numérique permet surtout d'avoir une meilleure communication, car c'est plus rapide que par le passé. Cela permet aussi de se cultiver et d'apprendre des nouvelles choses. Pour finir, le numérique est perçu comme un outil dont actuellement on ne peut plus se passer.

- « Le numérique est utile pour plusieurs raisons. **C'est rapide.** Avant, c'était, la communication était un peu lente (...) nous c'est **le numérique il est hyper ultra ultra rapide...** à peine vous avez posé la question, ici, si vous étiez sur le téléphone, c'est déjà dans le monde, c'est ça... c'est un grand, **c'est un grand avantage... et on apprend aussi des choses, beaucoup de choses aussi, on se cultive...** certes il y a un côté négatif mais le côté positif, ça... **ça aide à la communication rapide,** ça c'est mon grand point » (...) « L'ordinateur est très utile, le numérique est utile... on ne peut plus, on ne peut pas se passer de ça »

Joceline a des difficultés avec les yeux, qu'elle perçoit comme un handicap actuellement pour utiliser ces outils numériques :

- « Pour l'instant c'est mon téléphone mais j'ai un peu des difficultés comme je vous ai dit, **je ne vois pas bien de ce côté, et l'autre côté c'est tout c'est un handicap là** mais (...) ça va, il y aura une solution »

Stratégies

Joceline a décidé de suivre des cours principalement pour apprendre à utiliser l'ordinateur :

- « Et puis je vais venir prendre mes cours. **J'ai envie d'apprendre vraiment comment on utilise l'ordinateur,** et puis ce qui est essentiel donc en suivant les cours, je saurai ce qui est mieux pour moi... comme je n'ai fait que 4 cours, je ne peux pas encore saisir l'ampleur de ce qui me faut et ce qu'il ne me faut pas »
- Pour l'instant elle est contente d'avoir déjà appris les composantes de l'ordinateur : « et les **composantes, j'ai appris ça aussi ici au CEFIL,** les 4 cours que j'ai suivi, les composantes, l'ordinateur a des composantes internes, et des outils internes et des outils externes... on nous a appris que c'est périphérique... donc **j'ai appris que la clé USB est périphérique,** oui »
- Elle souhaite comprendre les choses, et pas uniquement que ses enfants fasse à sa place : « mes enfants me disent maman il faut aller là, il faut, tu vas comprendre après, si c'est juste faire, moi je dis **non je veux comprendre maintenant,** et puis comme ils ne sont pas avec moi, je me suis dit autant suivre des cours... parce que quand vous suivez des cours, ce que vous aurez, le savoir que vous aurez acquis, c'est très important... ça va venir aider, ça va m'aider... »

Besoins

Son besoin le plus important actuellement est d'apprendre à utiliser les fonctionnalités de base de l'ordinateur et l'utilisation d'une clé-USB afin de stocker et sauvegarder ses photos. Ce souhait découle de la perte de son téléphone avec tous les souvenirs qu'elle avait de son mari récemment décédé.

Ces besoins sont en lien avec plusieurs raisons :

- La pression des enfants pour que les parents sachent se débrouiller par eux-mêmes.
- Les changements de la société par rapport aux paiements de factures.
- Le souhait de devenir autonome et indépendante au lieu de demander de l'aide.

- « Avec l'ordinateur, j'aimerais, j'aimerais découvrir parce que (...) moi je savais pas ouvrir un ordinateur, comme ça et ça c'est l'ordinateur, je savais pas, je ne connaissais pas les composantes, (...) ***c'est important pour moi d'apprendre à utiliser l'ordinateur, parce que à la maison, par exemple, ça c'est des habitudes de la famille*** (...) parce que maintenant je continue à aller payer les factures à la poste, mais un moment donné, j'ai peur que ça ce soit, vraiment supprimé, mes jours et je vais faire comment, et je n'aime pas être dans le stress... quand moi-même je sais utiliser quelque chose, je sais utiliser l'ordinateur, je pourrai, au lieu d'appeler quelqu'un venir me faire ça, ***je veux moi-même payer mes factures, faire des petites choses, où il ne faut pas trop demander de l'aide... c'est ça, c'est ça mon objectif, c'est d'être autonome, d'être indépendante***, parce que toujours j'aime pas vous demander il faut m'aider, il faut m'aider, non non il faut quand même que je puisse... j'ai quand même encore un peu de force, je peux faire des petites choses »

Joceline souhaite apprendre beaucoup : « J'ai envie d'apprendre beaucoup de choses »

- Tout d'abord, la manipulation du clavier lui semble essentielle : « D'abord commencer à écrire et saisir quelque chose, sur l'ordinateur et puis essayer aussi de... parce que j'ai toujours vu le... à manipuler les doigts, sans toutefois regarder le clavier, et là je dis mais comment elle fait et tout... tout c'est d'apprendre... il faut apprendre »
- Ensuite, elle souhaite connaître l'utilisation de base de l'ordinateur : « J'aimerais avoir les choses élémentaires, les bases d'utilisation du ordinateur, c'est ça et puis alors continuer, choisir... c'est des choses, je veux... je voudrai des choses courantes, des choses de tous les jours, des choses qui m'amènent à travailler dans l'ordinateur, des textes que je peux saisir »

L'accès aux outils numériques est important pour elle également :

- Accès à l'ordinateur : « Moi si j'ai un souhait, c'est que le CEFIL, va avoir je sais pas je propose, je le dis... avoir des ordis qu'ils mettent aussi à disposition des gens qui n'en ont pas, un peu à la maison... c'est un souhait. » (...) « et puis pendant les cours là, quand vous n'avez pas un ordinateur à la maison, vous revenez la semaine prochaine, les autres qui ont l'ordinateur, ont un peu d'avoir de l'avance, ils ont de l'avance oui, vous vous êtes »
- Accès à une imprimante : « et puis aussi avoir, comment vous appelez ça ? l'imprimante, si je peux me permettre, c'est ça » (...) « J'aimerais avoir une imprimante à la maison, oui oui » (...) « j'aurai envie de ça »

Kevin

Scolarité maximale	Matric Standard Grade	Accès smartphone	Oui
Lieu de naissance	Afrique du Sud	Accès tablette	Non
Âge	61	Accès ordinateur fixe	Non
Genre	Homme	Accès ordinateur portable	Oui

Représentations et usages du numérique

Le numérique illustre pour Kevin une difficulté et une coupure de la société, amenant exclusion, isolation et perte de temps : « Pour moi c'est les choses numériques, ça, ça ça vole dans les temps social par exemple la danse » (...) « et j'ai perdu beaucoup de temps avec comme j'ai dit les choses numériques vole de temps de rencontre des gens ». « Non c'est pas une nécessité... Obligation ! ».

Stratégies

Kevin a beaucoup essayé d'apprendre par lui-même dans les débuts car il le perçoit comme une nécessité pour la vie dans la société actuelle : « J'ai beaucoup appris, tout ça j'ai appris en Suisse et avec un peu... avec mon chemin, j'ai appris numérique, c'est pas une formation, c'est une nécessité » (...)

Il n'est pas toujours facile pour lui de savoir comment apprendre, comment avancer et comment trouver les solutions. Cela lui prend souvent beaucoup de temps : « Je peux pas dire qu'est-ce qui manque, je peux pas dire, j'ai fait un peu zigzag et j'arrive souvent pas, j'arrive à la fin... beaucoup de fois j'arrive avec solution, après un peu de temps... j'arrive à solution mais après le temps oui, ouais »

Une solution qu'il a trouvée c'est de demander de l'aide, à sa tante pour découvrir l'ordinateur et à un copain pour découvrir et apprendre à utiliser le smartphone : « Ma tante j'ai pris courage de avancer, et mon tante m'a actuellement il m'a introduit l'ordinateur et tout ça... et mon copain le portable. On était dans une voiture en Afrique du Sud et puis il, il a conduit, il m'a prêté mon, son portable pour faire les SMS il m'a appris pendant il m'a conduit, et c'était la première chose avec le portable que c'était ça... »

Un grand frein, malgré le soutien de tiers, est l'auto-dévalorisation et le sentiment de ne pas réussir comme les autres : « Je ne sais pas, maintenant je ne peux pas dire maintenant, mais je suis pas doué comme les gens du sud et ouais ».

Besoins

Le besoin identifié par Kevin est de savoir utiliser la clé USB, que ce soit sur son ordinateur ou son téléphone : « USB card je ne sais pas faire, je sais pas faire USB card, aussi je suis pas tout à fait à l'aise avec les disques mais bon ça arrive ».

Martine

Scolarité maximale	Primaire	Accès smartphone	Oui
Lieu de naissance	Cameroun	Accès tablette	Oui
Âge	46	Accès ordinateur fixe	Oui
Genre	Femme	Accès ordinateur portable	Oui

Représentation et usages du numérique

L'utilisation du téléphone est beaucoup plus présente dans la vie de Martine. Elle utilise le téléphone principalement pour les réseaux sociaux et recherche d'emploi. « **J'utilise l'informatique pour les recherches d'emploi, et pour connaître plus de choses sur l'internet**, et c'est pour plusieurs choses, alors les réseaux sociaux, voir ce qui se passe et » (...) « Par le téléphone, c'est les recherches d'emploi et aussi je suis aussi sur TikTok » (...) « Instagram pas beaucoup, Facebook aussi j'y vais souvent mais pas trop aussi, mais je vais souvent, mais c'est plutôt TikTok » (...) « **Je vais presque tous les jours** quand j'ai la tête (inaudible), je suis tranquille et je suis sur TikTok et aussi **WhatsApp pour parler avec la famille**, et c'est tout. »

Concernant sa gestion administrative, elle utilise son téléphone également pour gérer ses comptes bancaires car cela lui semble plus facile qu'avec l'ordinateur : « Je n'utilise pas l'ordinateur avec les comptes bancaires. C'est dans mon téléphone. » (...) « Parce que c'est plus facile et je garde bien le code et ouais je garde bien le code... et du coup comme j'ai tout le temps mon téléphone, tous les mouvements, tous, je reçois des messages, de ce qui se passe avec mon compte » (...) « les paiements, tout ça, les messages, ça m'arrive au téléphone et bon y'a eu un paiement de telle chose et telle chose »

L'utilisation de l'ordinateur est très ponctuelle et lui sert uniquement dans le cadre des recherches d'emploi et surtout l'écriture de lettre de motivations et du CV. Cependant, pour l'envoi des lettres aux employeurs par mails ou via les plateformes, elle utilise son téléphone :

- « **Ordinateur, c'est une fois par mois pour les recherches d'emploi... pour mes CV** » (...) « oui c'est juste pour ça » (...) « alors du coup je vais une fois par mois juste pour faire mes CVs et mes lettres de motivation et imprimer »
- « Et **s'il faut vite envoyer un CV ou une lettre motivation, je fais par mon petit téléphone...** j'ai l'application comment ça s'appelle pour scanner, scanner » (...) « je scanne avec mon téléphone et j'envoie, c'est plus pratique que d'ouvrir dans l'ordinateur et d'envoyer... et parfois j'ai un soucis dans l'ordinateur là et... mon e-mail, des fois ça me dit que je ne peux pas envoyer... du coup quand ça me gêne comme ça je fais tout rapidement dans mon téléphone » (...) « pour une recherche d'emploi, parce que j'ai téléchargé les applications, JobUp, tout ça dans mon téléphone »

Martine prépare les documents sur son ordinateur, les imprime et ensuite les scanne avec son téléphone pour qu'ils soient disponibles sur ce support pour l'envoi par mail ou via les applications de postulations.

Stratégies

Pour le téléphone, Martine a appris par soi-même sans aide extérieure, en surpassant ces craintes et ses aprioris :

- « **De moi-même, personne m'a appris** » (...) « L'évolution qui est dans le smartphone » (...) « avec l'évolution tout le téléphone tout... j'avais envie d'apprendre comment faire » (...) « seule... **je parlais dans les applications, parfois ça me dépassait mais j'arrivais à comprendre**, c'est comme ça que j'ai appris »
- « **L'ordinateur, c'est même chose j'ai appris par moi-même** mais après dès que bon y'a les applications que je connaissais pas, y'a des choses que vraiment dedans je ne connaissais pas mais j'ai appris »

Les cours, donnés avec le chômage, lui ont permis d'apprendre beaucoup de choses : « Parce que comme je suis au chômage, **le chômage m'a donné des cours** pour aller faire à Lausanne, à la gare-là, la montée de la gare de Lausanne là... je pense ouais on a fait deux semaines, ouais, c'était pas 3 mois, je me suis trompée, c'était deux semaines, et c'était vraiment, j'ai appris beaucoup de choses, là »

Pour plusieurs démarches administratives en lien avec son ordinateur, notamment les impôts, Martine a également reçu de l'aide extérieure :

- Impôts par une aide externe : « Je le fais pas, **je le fais plutôt avec, y'a un monsieur** en bas qui » (...) « Il est... c'est lui qui fait les impôts... les déclarations d'impôts en bas de chez nous, c'est lui qui m'aide à faire ça... **moi je ne fais pas ça dans mon ordinateur, c'est le monsieur-là**, qui fait ça, qui s'occupe de ça »
- Aide d'un ami mais jamais venu : « Y'avait un ami qui disait qu'il va venir m'aider mais là il n'est plus à Lausanne... donc il ne me a même pas aidé... **il devait venir m'aider** mais là il n'a pas pu donc il est là il est... il a déménagé à ou St Gall ou je sais quoi là... »

Cependant, selon les emplois du temps de chacun, ce soutien n'est pas toujours possible.

Besoins

Plusieurs fonctionnalités du téléphone et de l'ordinateur lui semblent indispensables d'acquérir dans son quotidien aujourd'hui (imprimer, connexion au wifi, utilisation du clavier) :

- « Y'a des choses parfois, que je n'arrive pas à faire sur mon téléphone, par exemple pour imprimer, **je n'arrive pas à faire ça avec le téléphone, ou connecter avec l'imprimante** et le téléphone, ça je n'ai jamais réussi à faire ça... j'ai toujours essayé de connecter, mais je n'arrive pas » (...) « **ça ne prend plus du wifi partout**. Mais je n'arrive pas, je n'arrive pas à me connecter »
- « Le clavier de l'ordinateur, c'est un peu lent pour moi. » (...) « Alors que sur l'ordinateur, j'écris trop lent et c'est même avec un doigt » (...) « C'est plus compliqué. J'aimerais vraiment apprendre comment » (...) « **Comment utiliser le clavier vraiment, plus vite, plus rapide**... mais j'aimerais vraiment apprendre ça »

Pour Martine, la gestion des mails se limite à la lecture. Elle souhaiterait pouvoir répondre aux mails qu'elle reçoit, ou même pouvoir envoyer des pièces jointes, mais elle n'a pas les ressources et les compétences pour le faire. « Les mails non, j'arrive pas. Je ne peux pas. Je ne sais pas pourquoi » (...) « Je reçois oui, mais **envoyer, je n'arrive pas**. Je ne sais pas si c'est parce que c'est le macbook, ou je sais pas, c'est... c'est le grand... » « À cause de ça moi je n'utilise plus trop l'ordinateur » « et aussi le problème que j'ai sur l'ordinateur, que je n'arrive pas à envoyer le e-mail à travers le... si je veux **envoyer un dossier, je n'arrive pas dedans mon ordinateur**... on me dit je ne, je peux pas envoyer... mais je sais pas ce qu'il faut exactement pour que je puisse envoyer depuis l'ordinateur à l'adresse que j'ai envie d'envoyer, quand je veux »

Pour l'instant, les impôts sont faits par une personne extérieure, mais elle a le souhait de pouvoir être autonome dans la gestion de ses impôts : « La feuille d'impôts » (...) « j'aimerais mais je ne sais pas comment le faire, c'est ça le... j'aimerais envie, **j'ai vraiment envie de le faire moi** mais » (...) « Je paie, je paie, donc chaque fois qu'il doit me faire la déclaration d'impôts je lui paie » (...) « Mais moi-même, **j'aimerais vraiment apprendre comme ça c'est facile pour moi, pour le faire** » (...) « je veux vraiment apprendre comment faire les impôts »

Dina

Scolarité maximale	Université	Accès smartphone	Oui
Lieu de naissance	Afghanistan	Accès tablette	Non
Âge	31	Accès ordinateur fixe	Non
Genre	Femme	Accès ordinateur portable	Non

Représentation et usages du numérique

Son utilisation de l'ordinateur était beaucoup en lien avec les études lorsqu'elle était dans son pays alors que le téléphone est utilisé de manière quotidienne (applications pour apprendre, traduction, navigation, achat en ligne, etc.).

- « **L'ordinateur j'utilisais avant quand j'étais dans mon pays** et quand je travaillais quand je suis étudiais j'utilisais ordinateur, mais quand je arrive ici parce que j'apprends français tous les jours j'ai utilisé téléphone pour apprendre français et parler »
- « **Téléphone pour moi facile.** » (...) « Quand je téléphone ma mère mon père et trouver les autres choses, google translate, google maps, parfois acheter en ligne mais **maintenant beaucoup de chose utiliser sur le téléphone** » (...) « dernière cette année, j'ai utilisé iPhone tous les jours maintenant j'ai utilisé toute mon devoir avec cet mon petit téléphone, je parlais avec ma famille, j'écrire un email, un travail... tous les choses parfois je vois quelques français films, cartoon, dialogue toutes ces choses avec ce téléphone »

Stratégies

Son expérience avec l'ordinateur par le passé l'a servi dans son apprentissage des outils numériques aujourd'hui. Elle avait une habitude personnelle à écrire rapidement pour son travail et c'est quelque chose qui l'a aidé : « **Je écrire très vite, mon langue,** le dari, je écrire très très vite parce que je suis journaliste tous les jours écrire reportage, reportage mais les autres peut être pas très vite c'est vrai » (...) « Sur téléphone très vite »

Dina a beaucoup appris par elle-même. Sa stratégie personnelle est d'apprendre par des vidéos sur YouTube. « Quelque chose avant, je sais comment je utilise, mais il y a autre app, je ne sais pas **je demandais mon ami, je demandais avant mon professeur** qu'est-ce que je fais avec ça... Il y a YouTube, **YouTube est très une bonne chose,** quand je sais pas j'écrire sur YouTube qu'est-ce que je fais YouTube, très vite répondez-moi, vous pouvez aller ici, ici, étape étape étape montrer pour moi. »

Besoins

Ses besoins sont en lien principalement avec les pratiques quotidiennes spécifiques à la vie en Suisse (prendre un billet de train, recharger son abonnement, payer avec twint, payer une facture).

- « Il y a beaucoup de choses, **je ne sais pas comment prendre le billet sur la machine,** à la gare » « pour le train. Je ne sais pas comment recharge mon abonnement sur la machine, c'est deuxième chose et **je ne sais pas comment utiliser Twint** troisième chose... et PostFinance aussi il y a pas juste voir l'argent et payer, il y a beaucoup de chose je ne sais pas, je voudrais connaître »
- « **Comment payer une facture sur téléphone,** il y a en Suisse beaucoup de choses c'est utiliser téléphone, beaucoup de chose (...) parce que j'ai rien utilisé dans mon pays et rien resté dans mon pays... ça c'est première fois, **mais je voudrais quelqu'un montrer pour moi,** par exemple quand j'ai demandé quelqu'un sur la gare s'il vous plaît montrer pour moi il dit ok vous prenez billet j'ai dit non pour montrer moi il dit non non j'ai pas le temps... Aussi le facture c'est compliqué je ne sais pas comment payer mon facture sur téléphone et comment je charge mon abonnement, je voudrais toutes les choses connaître, pas tous les jours j'ai besoin d'une autre personne s'il vous plaît aidez moi (...) **je voudrais moi-même connaître pour pas besoin des autres** »

Son souhait est d'avoir un espace pour apprendre les démarches quotidiennes, avoir une personne qui puissent les montrer où chercher les informations, comment prendre un billet de train, simplement prendre

le temps pour accompagner la personne à faire les démarches elle-même et ne pas les faire à sa place. Son désir est ***de pouvoir être autonome dans ses démarches***.

Ses freins principaux sont en lien avec la différence des programmes et des fonctionnements entre ceux qui étaient utilisés dans son pays d'origine en Afghanistan et ceux utilisés ici en Suisse. Elle aimerait aussi apprendre les programmes utilisés en Suisse.

- « ***Ordinateur c'est mon travail*** pour moi il est pas compliqué parce que j'ai fait université j'utilisais tout les jours ordinateur, peut-être autre programme compliqué mais ça juste un deux trois programmes c'est pour moi facile »
- « J'aimerais apprendre l'ordinateur, il y a pas juste écrire il y a beaucoup de programme j'aime beaucoup l'ordinateur je voudrai apprendre ordinateur quelques programmes... » (...) « D'autres programmes, ***je voudrai faire sur ordinateur mais je ne sais pas j'ai besoin quelqu'un aider moi*** et montrer pour moi et je voudrais apprendre ça »

Son dernier besoin est en lien avec la lecture et l'écriture. La taille de l'écran, selon elle, ne lui permet pas d'apprendre de manière adéquate. Elle souhaiterait pouvoir pratiquer sa lecture et son écriture afin de pouvoir mieux se servir de son téléphone et de son ordinateur. « C'est un peu compliqué parce que la screen écran c'est petit quand je voudrai practice écrire c'est le mot petit petit petit c'est un peu difficile pour moi j'ai fait comme ça... » (...) « ***J'ai habitué pour apprendre langue mais un peu difficile, pour maintenant je voudrais practice pour lecture***, parce que mon lecture un peu faible, je voudrais practice mon lecture, il y a beaucoup de chose pour comment tu fais écrire et c'est petit mais je fais ça... »

Nélius

Scolarité maximale	CFC Gestionnaire familiale	Accès smartphone	Oui
Lieu de naissance	Congo	Accès tablette	Non
Âge	69	Accès ordinateur fixe	Non
Genre	Femme	Accès ordinateur portable	Oui

Représentation et usages du numérique

Nélius perçoit une nécessité du numérique pour avancer dans la société aujourd'hui, ça aide surtout à avancer dans la communication avec autrui. « Alors **le numérique, pour moi, ça nous aide vraiment à avancer**, plus profondément, dans la communication, plus profondément dans l'informatique, parce que sans le numérique, le monde aujourd'hui, il peut pas beaucoup avancer, il est beaucoup avancé par le numérique... le numérique, **l'informatique et la communication**, tout ce qui est électronique »

Le numérique est pour tout le monde, même les plus âgés. Il est indispensable d'apprendre à tout âge de la vie car le numérique est notre avenir. « Dans la culture africaine on a déjà de l'âge, il y a des gens qui disent mais toi tu as 70 ans qu'est-ce que tu vas faire avec, je dis mais quand je vais à la poste et là-bas on me dit des choses, des Twint, des ordi, des emails, ils regardent pas 70 ans, et j'encourage l'entourage non non, **il faut que la mentalité se renouvelle** on va pas rester abouti ça je n'accepte pas que quelqu'un me dit que je suis abouti, non, non... je n'accepte pas ça et je transmets aussi ceux qui sont autour de moi, il faut aller étudier apprendre plus, allez-y, on est dans un monde que toute la possibilité qui nous donne qui nous est donnée et profiter, c'est **l'avenir de demain** »

Nélius lit et écrit des emails sur son téléphone ainsi que sur son ordinateur. Elle consulte également les applications de navigation (maps, horaire de train, billet de train, etc). « Le smartphone oui, mais par contre **l'email je fais avec les deux**, je fais avec les deux, avec le smartphone, avec les... l'ordinateur. Et avec le smartphone aussi si je dois aller à quelque part je consulte les maps, map, même l'achat des billets je fais déjà, je regarde le d'abord les horaires des trains, si je dois partir à tel endroit je dois prendre je dois regarder à quel train je dois prendre, les correspondances que je dois faire et le temps que je vais mettre, au moins je prends des trains mais je sais déjà, sans que j'arrive à la gare je sais déjà c'est dans quel quai »

Un grand bénéfice tiré du numérique, au travers de l'internet, est de pouvoir faire des recherches plus poussées que dans un livre. Elle nous présente deux exemples pratiques de recherche d'information sur le téléphone pour soutenir l'apprentissage et la compréhension dans la vie :

- « Moi j'ai fait toute ma scolarité sans ordinateur, c'est avec le livre. Mais pour faire le lien avec l'ordinateur, avec le livre, avec l'ordinateur, j'ai encore une poussée d'avantage, si je vais faire des recherches, mais avec un livre je suis limité de tout ce qui est écrit là... mais **si je vais aller encore un peu plus loin, l'ordinateur me permet, y'a les recherches à faire**, et j'ai cherché dans les barres de recherche, et j'ai trouvé ce que j'ai besoin à trouver, par rapport au livre. »
- Exemple pratique en lien avec un terme médical : « mon ex il a fait AVC et puis quand on était à cette réunion-là, **ils ont parlé des mots, je n'ai pas vraiment compris, j'ai dit bon je vais aller chercher**, au barre de recherche. Et quand j'étais, j'ai tapé le mot, ça m'a donné, parce que AVC c'est les zones-là je sais pas comment expliquer mais » (...) « J'ai trouvé une réponse, parce qu'il était devenu lent, c'était dans ces zones-là (...) d'après le scanner, ils ont vu que il a été touché, au niveau du cerveau, mais, mais moi **j'ai trouvé ce que je voulais, l'explication, l'explication claire**, j'ai trouvé » (...) « C'était dans le Google »
- Exemple pratique en lien avec les paroles de chants chrétiens : « Je suis plus smartphone que ordinateur. Et je suis plus, **quand je cherche les mots, je vais sur Google**, dans mon ordinateur, parce que j'ai la wifi, j'ai l'abonnement disons... et ça me permet de chercher, de tout chercher, surtout beaucoup, je suis dans la... l'église évangélique, des fois je vais chercher des mots que j'ai pas compris (...) y'a des chansons qu'on a chanté à l'église, j'ai pas compris. Non je veux bien, vraiment, comprendre cette chanson, je vais, **je tape le titre, et ça me sort les chansons** et je commence à le chanter... » (...) « Et je prends ce qui me, ce qui me concerne, je valide et puis, peut-être il me donne encore plus d'explication, **et je lis, et ce qui est annoté, je note** » (...) « J'ai

un bout de papier avec moi. J'ai un bout de papier à côté... même quand je lis les versets, que j'ai pas compris, je vais dans les commentaires, toujours j'ai un bout de papier avec moi. Et puis **je note et je continue ma recherche** »

Après avoir cherché l'information sur son téléphone, on voit une prise de note sur papier des explications pour garder en mémoire, **pour garder une trace. Elle souligne également une** préférence pour l'utilisation du smartphone plutôt que l'ordinateur dans les recherches quotidiennes. Le téléphone est tout le temps avec elle.

Stratégies

Pour Madame, il y a une fierté de réussir à utiliser les outils numériques seule. Ce sont des outils indispensables à la vie quotidienne aujourd'hui, et leur utilité est donc importante. Elle est contente d'avoir eu la possibilité d'apprendre à faire ces choses et se sent capable de continuer à les faire. « Les outils numériques je suis, je suis venu de rien mais maintenant je sais quand j'allume l'ordinateur je vais chercher les images, je vais chercher les mots que je comprends pas ça me donne, et... télécharger beaucoup, rédigé des textes, faire des emails, faire plein de chose que je j'avais pas connaissance avant... En tout cas je... allé dans mon email, demandé quelque chose si je vais demander déjà par les liens, ouvrir les liens ça c'est des choses que je ne connaissais pas avant et maintenant je suis capable si quelqu'un m'envoie un email, je sais où comment ouvrir, où aller trouver ça et si je comprends pas j'ai, je vais dans je crois répertoire je sais pas, et je trouve, je trouve après je réponds c'est cet email là je réponds, ainsi de suite »

Son premier apprentissage de l'ordinateur et de la dactylographie a été dans le cadre de son travail. Certains cours ont été mis en place, mais sans pouvoir vraiment prendre le temps d'apprendre correctement. « **La première fois, c'est quand j'ai travaillé.** Et puis ils ont installé des cours d'ordi pour les débutantes, mais je me suis inscrite, et là-bas (...) c'était un peu rapide... ils nous ont donné un chiffre d'appui comment déjà disposer les doigts, comment commencer à taper, j'ai pas trouvé ça un peu difficile parce que **quand j'étais au pays, j'ai fait la dactylographie**, un peu la dactylographie, alors pour taper (...) même maintenant c'est pas vraiment un problème pour moi... c'était voilà au travail, et puis **quand on a fait, une formation aussi**, comme moi faire une formation, de j'ai oublié de certificat de CFC, gestionnaire »

Arrivée en Suisse, pour apprendre à utiliser l'ordinateur, elle a d'abord demandé de l'aide à sa fille, mais cela devenait un poids pour sa fille : « **Sur l'ordinateur d'abord avec ma fille** ça n'a pas beaucoup marché parce que c'est un peu impulsif ... quand tu comprenais pas et... elle a dit elle était pas disposé vraiment à expliquer, j'étais trop lente, **je pesais pour elle** ».

Puis, elle a cherché des prestataires de formation, afin de poursuivre son apprentissage : « Quand je suis déménagé à Lausanne et il y a une copine qui m'a, j'ai dit une fois je t'ai entendu parlé **des cours des ordinateurs**, on peut y aller s'inscrire ? Il a dit oui et puis il m'a amené au CEFIL... au CEFIL j'ai commencé un petit pas et j'ai fait le Word... oui oui, j'ai fait un deux et... **maintenant je peux vous dire que je suis... je suis apaisé et quand je suis devant mon ordi** je tremble pas, je sais comment ouvrir, où je dois aller à la fin parce que maintenant on travaille avec des clés, je dois mettre mes clés, je dois... quand on a des exercices et ces exercices-là on... tu dois les programmer dans ton compte personnel **je sais comment aller et je suis fière de moi-même**, je suis fière de moi-même et c'est pour ça j'ai dit vraiment un grand bravo à nos formateurs qui ont vraiment un grand cœur, de patience, parce que **je suis arrivé de nulle part, je connaissais rien** mais là j'ai quand même un petit bagage et je suis fière de CEFIL »

Pour apprendre à utiliser son téléphone, elle a beaucoup appris par elle-même, que ce soit grâce à sa curiosité, l'observation des gens, sa persévérance et ses essais répétés. Ses compétences transversales l'aident beaucoup pour se débrouiller et apprendre par elle-même :

- « Au **téléphone souvent je suis curieuse quand je vois quelqu'un qui cherche quelque chose je regarde**, je regarde, et quand je viens à la maison moi aussi j'essaye, je dis mais... la première fois j'ai vu quelqu'un il m'a dit ça, moi je vais je vais bricoler un peu si ça joue pas la première fois c'est pas grave je recommence, **je recommence jusqu'à ce que je vais arriver** (...) maintenant je sais, même pas WhatsApp avec les contacts de mon téléphone, j'allume, j'appelle et voilà je suis... je suis tranquille »

- « ***Je ne panique pas, quand j'ai mon téléphone, je sais avec mon téléphone je vais arriver***, si j'arrive pas la première fois je vais recommencer et jusqu'à ce que j'arrive ou je comprends, si je... quand je comprends pas ça me tourmente... pourquoi j'ai pas compris, ***pour moi je recommence, je recommence, je dois comprendre*** »

Besoins

Deux freins mentionnés par Madame sont le manque de compétence ainsi que la peur dans la gestion de diverses situations. « J'avais pas les compétences, j'avais pas et j'avais pas les compétences d'utiliser l'ordinateur, parce que je sais pas c'était la peur ou quoi, le cœur il était pas là. »

Au vu de la nécessité du téléphone pour beaucoup de tâches quotidiennes, c'est pour elle un grand besoin de devenir autonome dans ses tâches quotidiennes (achats en ligne, billets de train). « Plus utile pour moi c'était... de ***savoir payer déjà en ligne et payer mes billets de train en ligne, être autonome***, moi c'est l'autonomie, l'autonomie comme j'ai dit dans la société d'aujourd'hui on regarde pas l'âge ça c'est dans nos mentalités mais j'ai dit ***on est arrivé dans un monde qui vous donne l'opportunité et moi je dois foncer***, je dois foncer, j'ai vu quand j'arrive à quelque part, je veux pas me faire aider, moi-même je dois sortir déjà ce que j'ai appris et puis s'il y a quelqu'un qui peut intervenir après c'est pas grave mais au moins que je commence... ***Avec tout ce que j'ai appris c'est pas pour enfouir ça mais c'est pour travailler et faire sortir, avancer encore davantage*** »

Une envie est de pouvoir apprendre à utiliser Word, mais son avoir un objectif précis d'apprentissage ou de pratique. Ensuite elle aimerait aussi gérer ses fichiers sur son ordinateur.

- « Un peu mieux comme les, moi ***j'aime beaucoup le Word*** c'est comme il y a des gens qui aiment beaucoup les Excel, moi je suis dans les Word... maintenant je suis dans le deuxième j'ai dit si j'ai fini le deuxième même si je ne réussis pas, je recommence, je vais aller jusqu'au bout du programme de Word, ça m'intéresse beaucoup »
- « Comme ***la gestion des fichiers, j'aimerais bien apprendre*** mais c'est pas une priorité pour moi, mon priorité c'est je fini d'abord le Word et les gestions de fichiers, ça va venir, comme... je voulais aussi gestion des des... photos tout tout tout mettre dans un endroit j'ai dit ça va venir mais je finis d'abord avec le Word... »

Hossain

Scolarité maximale	Université licence	Accès smartphone	Oui
Lieu de naissance	Afghanistan	Accès tablette	Oui
Âge	50	Accès ordinateur fixe	Oui
Genre	Homme	Accès ordinateur portable	Oui

Représentation et usages du numérique

Selon Monsieur, l'utilité principale du numérique est de pouvoir communiquer. Mais il perçoit aussi une utilité dans de nombreuses autres pratiques (recherche de travail, de cours, envoi de mails, regarder des vidéos, acheter des choses) :

- « Téléphone, ordinateur **pour le communiquer avec ma femme, avec ma les amis, avec ma famille** » (...) « Téléphone c'est, ordinateur c'est deux »
- « Pour les autres choses, pour chercher le travail, pour le prendre le cours français en ligne » (...) « Sur internet » (...) « je pensais acheter quelque chose, je regarde dans le TV, YouTube » (...) « Envoyer un email pour le travail, envoyer un CV »

Stratégies

La stratégie d'apprentissage principale pour le téléphone ainsi que l'ordinateur a été l'apprentissage autonome, par l'expérimentation. « **Tout seul** » (...) « **J'ai mon téléphone, je l'utilisais à faire beaucoup de choses**, parce que je parle avec ma mère surtout avec WhatsApp, je vais parce que sur les, c'est tout personnel » (...) « parce que c'est comme ça, je n'ai pas de travail, je reste à la maison, je utilisais toutes les *games* dans l'ordinateur, je jouais, je parle avec ma après je parle avec ma mère, je suis content, je comprends » Sa femme fait les recherches d'emploi pour lui, c'est elle qui maîtrise le français et fait les recherches et les principales démarches sur l'ordinateur : « Ma femme cherchait partout, je ne parle bien français, je écris un peu, parler un peu, parce que **ma femme utilisait beaucoup applications dans le ordinateur à la maison**, il est encore en (inaudible), elle reste à la maison, tous les jours chercher pour moi le travail, le cours français c'est comme ça » (...) « je fais un peu quand même »

Besoins

Sa femme bénéficiant de l'assistance sociale, elle a la possibilité de faire des démarches avec elle. Pour lui, ne pas avoir de soutien d'un-e assistant-e social-e est un frein dans son développement et son apprentissage : « Après parce que je n'ai pas de assistante sociale, je n'ai pas de travail, je n'ai pas de, c'est tout je manger, j'ai acheté quelque chose j'ai besoin c'est tout » (...) « Ma femme est... vraiment difficile, j'ai demandé à une assistante sociale l'assistante sociale elle a dit que ma femme est l'AI parce que je ne donne pas beaucoup assistante sociale ».

Hossain a envie d'apprendre à utiliser seul son ordinateur et téléphone pour ses démarches de recherche d'emploi, l'utilisation des applications pour le français ainsi que les paiements en ligne :

- « Oui parce que **je veux que je cherche un chose**, parce que je ne parle pas bien français » (...) « je cherche parce que je cherche le travail, envoyer un CV surtout comme restaurant, comme bureau d'entreprise »
- « Oui j'ai, comme je fais (inaudible) acheter à, par internet et Zalando c'est en ligne » (...) « je paye cash parce que j'ai besoin, j'ai acheté quelque chose par internet en ligne parce que j'ai besoin de carte bancaire, je n'ai pas de carte bancaire, je prends le carte bancaire de ma femme »

Amel

Scolarité maximale	Gymnase	Accès smartphone	Oui
Lieu de naissance	Algérie	Accès tablette	Non
Âge	52	Accès ordinateur fixe	Non
Genre	Homme	Accès ordinateur portable	Non

Représentation et usages du numérique

Monsieur perçoit une nécessité du numérique pour être intégré dans la société. Il y a non seulement une nécessité de savoir utiliser son téléphone pour, par exemple prendre un billet en ligne pour le train ou le bus, mais il faut aussi avoir des notions de base pour remplir un formulaire pour postuler pour un travail, notamment comment utiliser cet outil.

- « (...) je dis **bien intégrer la société parce que sans l'informatique maintenant on est un peu à côté de la plaque, y a tout qui ce passe par l'informatique**, alors voilà » (...) « Si on cherche du travail on est appelé à faire ça, si on cherche on va dire une information n'importe laquelle on est obligé d'aller sur internet, des adresses, n'importe quoi on est, ça devient **nécessaire de passer par... enfin avoir internet quoi**. Et un outil soit un ordinateur ou bien un téléphone »
- « Je trouve c'est un outil maintenant nécessaire pour avancer quoi parce qu'il y a tout qui est informatiser tout et ça va encore s'amplifier, sans informatique on peut rien faire si on veut prendre un billet comme vous dites, moi je peux pas le prendre parce que j'ai pas ça sur mon natel pour acheter quelque chose en ligne un billet même un billet de, comment dire un billet de bus, de tram ou autre chose on est obligé d'avoir au moins quelques notions de base on va dire d'informatique, on veut faire un formulaire pour soit postuler pour un travail ou autre chose on est obligé de passer par là, ou bien on demande quelque chose à l'ambassade ou n'importe quelle administration tout est informatisé, n'est-ce pas ? »

Stratégies

Pour apprendre à utiliser le téléphone, Amel demande de l'aide à ses amis ou à ses enfants. Par contre, pour apprendre à utiliser l'ordinateur, il a appris dans son pays et grâce à un prestataire de cours en Suisse : « Le smartphone **c'est juste entre amis** parce que si quelqu'un a un téléphone et on lui demande est-ce que tu peux me montrer comment ça fonctionne il te montre quoi tu vois, même **les gamins ils peuvent nous apprendre des choses**, après l'ordinateur comme j'ai dit j'ai appris déjà la base en Algérie après lorsque **je suis venu en Suisse c'est le CEFIL** qui m'a beaucoup beaucoup aidé quoi »

Monsieur a suivi des cours de traitement de texte, surtout pour les CV et les lettres de motivations. Il souligne que cela l'a beaucoup aidé pour la recherche d'emploi. « J'ai fait du traitement de texte 1, 2 et 3, là je suis à la fin de traitement de texte 3 » (...) « pour faire les CV et des fois si on a **des lettres à écrire de motivation tout ça ça aide** mais voilà **c'est pas dans ma vie privé un peu compliqué** alors c'est ça, mais ça m'aide beaucoup »

Amel témoigne d'une fierté d'avoir appris à faire des choses différentes avec son ordinateur et son téléphone, il est fier de ses progrès et cela l'encourage dans la suite de ses apprentissages. « Alors **vraiment je suis content parce que maintenant j'arrive déjà j'ai élevé** mon niveau que les formateurs-formatrices ils m'ont dit 'ah vous avez fait un très grand progrès', je peux faire un CV, je peux comment dire, beaucoup de chose franchement quoi... **s'il y a un texte à modifier je peux le faire**, il y a beaucoup de choses des invitations, il y a beaucoup de choses je peux remplir un formulaire je peux envoyer un email, répondre et tout, c'est déjà pas mal »

Monsieur compare les compétences techniques en numérique au vélo, il faut pratiquer pour ne pas oublier ce qu'on a appris. « **J'avais déjà mais comme j'ai pas pratiquer on oublie**, c'est comme on pratique pas le vélo, ça s'oublie pas mais il faut juste mettre sur vélo et commencer à pédaler ça va bien gentiment » (...) « je tape on va dire entre, ouais peut être 5, 6 doigts mais tous les doigts je suis pas encore pianoté comme on dit, je suis pas encore, je maîtrise pas encore la technique de pianoté avec dix doigts mais quand même je suis assez à l'aise quoi »

Besoins

Il perçoit une difficulté liée à l'accès aux outils, le besoin de l'ordinateur pour suivre des cours et la nécessité aussi d'avoir l'internet pour accéder aux informations. Il n'a pas d'ordinateur personnel et il observe la différence aussi dans les ordinateurs qui sont mis à disposition par rapport aux différents programmes. Il n'a pas de stabilité financière et pas de logement fixe, donc l'accès lui est très compliqué :

- « Alors récemment, comme je suis en train de suivre des cours au CEFIL alors je suis en train de faire un TT3, ça veut dire un traitement de texte numéro 3, alors **je suis obligé d'avoir un ordinateur et d'avoir internet**, après si je fais des recherches par exemple de travail et tout ou d'autres informations qui m'intéresse aussi ça passe via internet n'est-ce pas. »
- « **J'ai pas d'ordinateur à la maison**, alors ce que fin les ordinateurs que je peux utiliser soit au CEFIL soit à la bibliothèque et après c'est la même chose on a un clavier qwerty n'est-ce pas qui est un peu Suisse c'est la même chose. Après moi les PC personnels, fin Mac tout ça j'ai jamais utilisé parce que j'en ai pas et j'ai pas, j'utilise pas parce que j'ai pas à porter de main, j'utilise des ordinateurs fixe de bureau » (...) « j'ai pas les moyens, et j'ai pas de chez moi entre guillemets je sais pas ce que je dois vous dire ça ou pas mais » (...) « Oui j'ai pas d'endroit fixe pour l'instant » (...) « j'ai pas un emploi de rêve parce que maintenant à mon âge j'essaye juste de trouver quelque chose, on va dire une rentrée d'argent que je peux vivre entre guillemets une vie serène, avoir mon chez moi, avoir comme vous dite voilà peut-être un portable à la maison et tout mais sans plus, j'attends pas grand-chose parce que voilà j'ai pas 20 ans quand même alors »

Malgré ses difficultés d'accès, il souligne la nécessité de savoir utiliser un ordinateur et notamment un outil de traitement de texte pour pouvoir écrire un texte. « Maintenant peut-être ce que je peux faire c'est on va dire un travail un peu polyvalent dans la conciergerie ou bien l'entretien un truc comme ça » (...) « un concierge par exemple s'il a besoin d'écrire une lettre pour s'adresser aux locateurs-locatrices, **il a besoin d'avoir un ordinateur pour l'écrire** voilà par exemple, s'il y a une information à passer, si parce que (inaudible) si il part en vacance, il a envie de transmettre une information **ça passe par un ordinateur qu'il doit imprimer** et tout et mettre sur la porte ou sur le tableau d'affichage n'est-ce pas »

Farah

Scolarité maximale	Université	Accès smartphone	Oui
Lieu de naissance	<i>non renseigné</i>	Accès tablette	Oui
Âge	43	Accès ordinateur fixe	Oui
Genre	Femme	Accès ordinateur portable	Oui

Représentation et usages du numérique

La communication est essentielle pour elle, avec WhatsApp pour rester en contact avec les personnes qui sont à l'étranger : « Le téléphone » (...) « **Pour contacter** » (...) « C'est la première chose » (...) « WhatsApp » (...) « Le plus souvent c'est WhatsApp » (...) « Contacter avec mes enfants, ma famille, mes amis... c'est tout » (...) « ils sont en Palestine » (...) « Et aussi avec mes amis, j'utilise WhatsApp »

Dans ses autres utilisations, YouTube est son lieu pour écouter la musique et pour trouver des recettes de cuisine. « YouTube pour la musique » (...) « si je veux voir quelque chose comment je dois cuisine je dois voir un recette » (...)

Farah utilise aussi les mails. « Email » (...) « j'envoyais des emails tous les jours »

L'administratif personnel se fait principalement sur téléphone :

- « **Le téléphone** » (...) « **c'est plus facile, il est avec moi partout** » (...) « c'est facile à ouvrir, toujours charger, je dois pas... par exemple l'ordinateur c'est difficile d'avoir dans mon sac et sortir... c'est pourquoi je cherche des petites choses »
- **Ordinateur « j'ai mais j'utilise pas »** (...) « Je trouve c'est inutile pour moi » (...) « je travaille pas, j'ai pas beaucoup de choses à faire sur l'ordinateur » (...) « Pour envoyer les mails, pour contacter avec les autres et pour faire le CV » (...) « Parce que nous sommes dans un cours français pour préparer nous de chercher l'emploi après et pour intégrer aussi... »

Elle a une perception de l'utilité d'un ordinateur même si elle n'a pas d'utilisation personnelle. Elle suit un cours de français pour se préparer à l'emploi alors qu'elle ne cherche actuellement pas de travail. Par exemple, sa fille l'utilise beaucoup : « Ma fille elle l'utilise pour faire plusieurs de choses... ouais on a besoin pour les infos à l'école ».

Elle témoigne en même temps d'une fierté à savoir faire les démarches et d'une dévalorisation de ses compétences : « Achats en ligne » (...) « **je fais, je suis magnifique** » en contraste avec « **Je suis très nulle**... C'est par exemple pour faire le ID ou je dis à ma fille elle fait ça ».

Stratégies d'apprentissage

Une grande partie de son apprentissage a été réalisé en autonomie, avec une grande utilisation des réseaux sociaux, et notamment YouTube comme plateforme de soutien à l'apprentissage. « Si j'arrive faire je fais » (...) « Si on a pas quelqu'un pour m'aider faire les choses, je dois faire tout seule » (...) « WhatsApp » (...) « c'est très facile et génial » (...) « **Personne m'aide pour faire**, pour comment je dois utilise le WhatsApp » (...) « YouTube oui je regarde le vidéo pour apprendre le français »

Une autre stratégie importante est l'aide de pairs dans les diverses fonctionnalités du téléphone et de l'ordinateur (frère, conjoint, assistante sociale, ami) :

- Au début avec son frère pour le téléphone : « 2001 » (...) « Avec mon frère, **mon frère m'a dit comment je dois faire pour utiliser** le... » (...) « C'était intéressant, oui j'aime bien »
- Ensuite le conjoint pour le smartphone « C'était mon ex, mon ex, ici en Suisse » (...) « C'était Samsung » (...) « Vraiment je préfère l'iPhone parce que toujours j'ai, c'est facile pour moi »
- Finalement l'assistante sociale : « Les emails c'était mon assistante parce que... » (...) « J'ai séparé l'année 2021 et **mon assistante m'aidait, m'aide pour faire un email**, pour vérifier les choses »

Pour l'ordinateur, elle a pu bénéficier du soutien de son ami pour apprendre à utiliser l'ordinateur :

- Soutien de sa fille pour faire le CV car il ne sait pas faire : « J'ai fait le CV avec l'aide de quelqu'un, moi personnellement non ».

- Soutien de son ami qui maîtrise mieux le français « ***C'est mon ami qui m'a montré comment je dois faire***, je dois aller où parce que elle est mieux que moi en français, en français elle comprend mieux, oui j'ai l'aide de mon ami... ».

Besoins

Farah voit l'obstacle du français pour faire des démarches administratives sur le numérique, et utiliser les réseaux sociaux (utiliser la banque) : « Vraiment ça sera magnifique d'apprendre mais pour moi ***toujours j'apprends le minimum choses sur le réseau sociaux et les choses numériques*** » (...) « Parce que mon français c'est pas bien, c'est mieux d'aller demander quelqu'un pour faire »

Un autre élément important pour elle est la manière de recharger : « Mais toujours le chargeur on a un problème, j'ai acheté peut-être 10 chargeurs jusqu'à maintenant c'est pas quelque chose bien, c'est pourquoi avant une semaine, j'ai décidé de acheter un Samsung » (...) « Du chargeur, parce que c'est cher, je dois acheter à chaque fois un chargeur »

Madame aimerait apprendre à utiliser l'ordinateur. Elle a envie d'apprendre à faire les démarches des impôts en ligne, et ses démarches bancaires, et d'aider ses enfants au lieu d'être aidé pour ces démarches administratives. « ***L'ordinateur, utilise l'ordinateur*** » « Parce que j'aime bien apprendre pour aider mes enfants, pour moi-même aussi... J'aime bien apprendre c'est tout, c'est pas pour quelque chose spécifique mais c'est nécessaire d'apprendre » « c'est nécessaire, j'aime bien faire ça tout seule ».

Profils individuels de Sion

Carla

<i>Scolarité maximale</i>	École primaire	<i>Accès smartphone</i>	Oui
<i>Lieu de naissance</i>	Portugal	<i>Accès tablette</i>	Non
<i>Âge</i>	73	<i>Accès ordinateur fixe</i>	Non
<i>Genre</i>	Femme	<i>Accès ordinateur portable</i>	Non

Représentation et utilité perçue du numérique

Pour Carla, l'utilité perçue du numérique est essentiellement pour **la communication, la recherche d'informations et d'adresses, ainsi que la gestion de photos**. Selon elle, le téléphone permet de tout faire mais cela lui fait aussi peur. Elle porte une attention particulière à la conscience des risques.

- « Avec le téléphone. Alors pour **appeler mon, ma famille, tout ça, mes amis**, tout ça. J'utilise le WhatsApp, j'utilise le Facebook aussi un petit peu mais pas grand-chose » (...) « Je regarde le Google, je regarde les adresses, et tout ça. Et je commence à apprendre maintenant parce qu'il va petit à petite » (...) « C'est facile, facile. Pour mettre les photos tout ça, appeler quelqu'un, pour faire des groupes, tout ça. Moi j'arrive. »
- « Parce que **les gens, ils font tout avec le téléphone**. » (...) « Moi je trouve que pour les téléphones on peut faire tout... Je viens de voir une personne, parce que tous les gens, il fait tout avec téléphone, c'est là que **j'ai peur de faire...** » (...) « **Moi, j'aimerais bien utiliser**, mais il faut faire attention. Moi je sais, **j'ai conscience qu'il y a des risques aussi et il faut faire attention**. »

Stratégies d'apprentissage et difficultés en lien

Pour Carla, c'est important de **faire des cours, d'essayer et de se donner les moyens** pour essayer de comprendre.

- « Maintenant **j'ai commencé à faire les cours**. Moi je sais c'est, je trouve pas que c'est pas difficile. **J'arrive à comprendre. Il faut essayer, il faut faire**. Moi j'aimerais bien » (...) « On commence à pratiquer, ça commence... J'avais pas de chance de faire avant, oui, vous savez » (...) « Les paiements, tout ça. Moi je crois pour acheter des petits trucs, y'a des petits trucs... Moi j'arrive tout faire maintenant, quand on arrive, **les machins pour payer... il faut essayer** » (...) « C'est des petits trucs, mais ça fait la différence » (...) « Juste savoir comment faire et après ça va venir »

Lorsqu'elle ne sait pas, elle **demande de l'aide à une personne**, mais elle se rend compte que parfois elle oublie des infos après et elle ne voit pas ce que font les gens. Elle se demande donc si c'est mieux de faire seul.

- « Si j'arrive pas quelque chose ou même pour faire des petites applications, tout ça. Moi je je **demande, mais oui, il faut m'aider**... parce que, c'est comme ça... elles n'arrivent mais elle fait vite vite vite tu vois... tu vas pas voir rien » (...) « Comme ça, il faut. Il faut faire tout seul... Et j'ai demandé à quelqu'un... comment tu fais ? Comment ça se fait ? Et tout ça... et j'arrive à à faire, mais c'est pas facile. Mais **y'a des choses qu'on nous explique... Et après quand tu regardes, y'a des choses, et ah j'ai oublié**... et après tu oublies »

Il y a l'oubli, mais aussi plusieurs autres choses qui la freinent dans son apprentissage. On retrouve **la barrière de la langue** pour l'utilisation des outils numérique et la peur de faire faux ou de faire des erreurs par manque de compréhension.

- « C'est pas que j'ai, j'arrive pas à comprendre, mais il y a les petits trucs qui font » (...) « Le problème à moi, c'est comme j'avais dit, **c'est le parler, de comprendre de français**. Il y a petit truc, j'arrive pas, j'arrive pas parce que oui c'est vrai que j'ai travaillé ici il y a longues années, mais je travaille qui avec les portugaises, c'est pas facile aussi pour apprendre. » (...) « C'est il faut que je comprenne bien, le Français. Moi, je me débrouille, mais il y a des choses avec des... par exemple **si vous me**

demandez, j'arrive pas à vous suivre. Et à m'expliquer vous savez, moi je comprends, mais pour parler j'arrive... c'est difficile. C'est pas facile et avec moi, je me dis » (...) « Et après une petite moi j'ai pas de... Par exemple, y'a des mots ou quelque chose qui on peut toucher et après qui a... qui va venir d'autres choses... je sais pas quoi, là j'ai peur aussi... » (...) « Un petit peu mais pas grand-chose... parce que comme j'avais dit, moi j'ai peur de faire des petits trucs et que je me suis trompé ».

Un autre frein est lorsque **la famille ne laisse pas la personne faire elle-même** à causes des problèmes possibles et des répercussions. Cela amène une peur installée chez la personne pour ne pas agir seule, car même si la personne est motivée et a envie d'apprendre par elle-même, elle ressent une peur et un blocage.

- « Il y a des choses qui, comment vous expliquer... ça **les paiements tout ça je fais rien.** C'est mon fils qui s'occupe. Il a peur que je me à cause de de ça et moi je lui dis non mais je vais commencer à faire. **Il m'a dit attention parce que sinon il peut avoir des problèmes** parce qu'il y a beaucoup de problèmes. Et après j'ai pas. Mais j'aime, j'aimerais bien faire. Moi, je sais que j'arrivais mais en tout cas, j'ai... ici on ne fait pas par exemple pour acheter des billets tout ça, moi j'arrive pas, j'arrive pas, j'ai pas essayé. Parce que chaque fois que je vais, j'ai j'achète des petites cartes, demi-tarif, et j'utilise toujours, je tip mais pas pour le téléphone... Et c'est ça que j'aimerais faire. Là, on peut faire avec les téléphones, mais il faut avoir la carte. C'est là que j'arrive pas en fait » (...) « Pour les paiements tout ça. Comme j'avais dit mon fils aîné qui a les chacun » (...) « Applications de la banque » (...) « E-Banking, oui. **C'est lui qui fait même pour le paiement, tu fais pas, moi je fais ça, et il fait lui, moi j'ai pas fait... Sinon ça va... Je me débrouille** »

Les besoins

Plusieurs activités sont difficiles pour elle en lien avec les démarches financières. Il s'agit notamment **de l'achat de billets avec l'application**, qu'elle n'arrive pas à faire, la compréhension de l'application et utilisation du e-banking, le paiement avec la carte sur le téléphone.

- « A part tous les comptes, d'acheter les billets, d'aller à la gare, au magasin, faire des... par exemple, il y a je vais au magasin, et il m'a dit, écoute, tu peux faire du workword... j'arrive pas... Moi je fais, je fais l'application et tout ça... mais après quand je veux refaire, je voudrais utiliser y a quelque chose qui va pas »
- « L'autre jour, j'ai fait par exemple, j'étais à Ikea. Ah il faut mettre l'application pour faire des points, pour la commander tous les points. Et la dame elle a fait... mais moi j'arrive pas, comme j'arrive pas à ouvrir... j'aimerais bien mais moi j'ai fait, mais je sais pas qu'est-ce qu'elle a fait, j'arrive pas à me... »

L'utilisation des applications de paiement (billet à la gare, sur le téléphone, en magasin) ainsi que des applications spécifiques (l'application pour IKEA) sont difficiles pour elle. Elle aimerait aussi pouvoir **prendre le temps et aller moins vite**, mettre les applications sur le téléphone et avoir de la musique sur son téléphone.

- « C'est tout qui arrive, tout, beaucoup de choses, c'est tout vite et, par exemple, comme j'avais dit, les applications pour mettre des applications de téléphone à à télé, moi je sais pas, tout ça faire... par exemple, il y a des musiques, il y a des petites choses que vous pouvez faire, moi peut-être que là on peut les... on peut lui apprendre. »

Elle souhaite aussi apprendre à mettre le GPS sur Google Maps sur le téléphone.

- « Une chose, c'est **pour mettre le GPS aussi**, oui, par exemple... c'est là que je comprends pas beaucoup » (...) « Pour **trouver une adresse pour le GPS.** Voilà, par exemple la voiture, moi j'arrive à mettre. Mais là, le téléphone, il me demande pas, il fait... et y'a quelque chose qui va pas »

Ahnaf

<i>Scolarité maximale</i>	École primaire	<i>Accès smartphone</i>	Oui
<i>Lieu de naissance</i>	Bangladesh	<i>Accès tablette</i>	Oui
<i>Âge</i>	69	<i>Accès ordinateur fixe</i>	Non
<i>Genre</i>	Homme	<i>Accès ordinateur portable</i>	Oui

Représentation et utilité perçue du numérique

De manière générale, Ahnaf perçoit une utilité d'une connaissance et compétence numérique pour ne pas être dépendant d'une autre personne ou se retrouver en situation de handicap dans le monde. Selon lui, le manque de notions est perçu comme un handicap, avec une dépendance à l'autre. Il a un sentiment d'illettrisme sans notion de numérique, car aujourd'hui, dans le monde de digitalisation, on ne peut pas éviter le numérique.

- « Pour moi c'est utile parce qu'on le sait **sans ça, on peut pas faire grand-chose**. Tout ce qui est numérique, tout ce qui est au sujet d'ordinateur ou les téléphones. Comme j'ai j'avais pratiquement **pas de notions et parfois c'est un handicap aussi, des gens dépendants à moi**, les impôts appellent. Alors je me suis inscrit au cours et c'est dans ce sens-là c'est utile pour moi »
- « C'est tellement intéressant, c'est tellement riche et on le sait, c'est vraiment aujourd'hui l'outil qu'il faut, parce que sans ça, comme le Monsieur il disait, on se, **on se considère comme les illettrés** »
- « **On peut pas éviter parce qu'aujourd'hui c'est c'est vraiment ces outils sont très très utiles...** c'est comme on a déjà plusieurs personnes qu'ils ont dit, on a aujourd'hui, on a plus de contact humain, on a toujours les contacts mais c'est c'est des technologies avec ces ces oui **monde digitalisation** »

Au niveau de son utilisation, il a une **communication par message écrit** WhatsApp avec sa famille et une utilisation du numérique pour son administration personnelle (prise de rendez-vous). Il voit que la communication par écrit (mail, message) est très présente dans le monde aujourd'hui.

- « **Communication.** » (...) « **Pour les amis, pour ici, aussi pour l'administration**, s'il y a des rendez-vous à prendre, souvent pour les amis aussi... Puis voilà, communiquer avec même avec la famille aussi » (...) « **Je communique sur le WhatsApp** » (...) « plus souvent c'est les messages » (...) « le audio donc le la voix, laisser le message vocal, ça je fais très très peu »
- « **Utiliser les emails** parce qu'on sait qu'aujourd'hui on peut pas téléphoner à quelque part, c'est toujours contacté par mail, ça je savais pas » (...) « Mais plus c'est c'est pas un SMS, c'est par mail. »
- « **Je utilise plus de téléphone** parce que souvent je je utilise les, donc le numéro de téléphone, le SMS ou WhatsApp ou envoyer les messages par WhatsApp, plus j'utilise ça... Alors comme j'ai la difficulté d'écrire, il manque parfois des des lettres et **sur le sur le natel, c'est ça qui est bien parce que ça corrige...** et sur l'ordinateur, ça corrige pas, j'ai pas trouvé encore ce ce ce formule pour faire corriger »

Alors que le téléphone lui permet de corriger directement les mots qu'il écrit, selon lui, l'ordinateur est utilisé principalement avec un objectif d'apprentissage du français, que ce soit au travers de l'application OrthoLud pour l'apprentissage du français ou de l'utilisation du clavier.

- « **Parfois on ne peut pas par téléphone faire quelque chose, ce qu'on a, on peut faire avec l'ordinateur.** » (...) « « Bon moi, je sais pas grand choses, mais maintenant ça va quand même mieux. Je sais déjà les claviers qu'on doit utiliser. **Avant j'avais quand même peur** »
- « Par ordinateur, plutôt c'est c'est quand même aussi améliorer la langue française. Oui, il y a aussi un truc des des sites des par exemple, **l'application (...) c'est OrthoLud** » (...) « et là on peut voir, voilà, il y a pas mal des des explications, au niveau singulier, pluriel, ou les les articles ou les comme on appelle les oui les les masculins féminins parce que **c'est une langue qui est très très riche et c'est la raison pour laquelle j'utilise le ordinateur plus part du temps.** »

Stratégies d'apprentissages

Ses compétences personnelles sont des stratégies fortement mobilisées (motivation, curiosité, patience, recherche, répétition). La **motivation est un facteur stratégique pour apprendre**, car Ahnaf se retrouve plus motivés pour découvrir à cause des changements au sein de l'actualité.

- « Au fur et **à mesure qu'on avance, alors on a envie, j'ai dit, d'apprendre ça...** Qu'il va pas bien que ça. Alors voilà je pense dans ce domaine, c'est au fur et à mesure qu'on avance, on n'a pas, il y a toujours l'envie qui vient et puis après bah il y a l'actualité dans ce domaine »

Son apprentissage du numérique dans sa jeunesse avec un ordinateur à partager a développé sa **curiosité et son envie de découverte**.

- « J'ai vu dans les dans les écoles, quand je suis né en Inde et j'ai vécu toujours en Angleterre (...) ces gamins, ils arrivent sur les tabourets, **y a une ordinateur, ils sont 5 à la queueleu parce que ils ont envie de taper, ils ont envie de voir qu'est-ce que c'est** ça et ben ça donne vraiment envie » (...) « Ça c'était en Inde, oui. C'était première école informatique qu'ils ont ouvert en Inde, c'était à Bangalore. Alors c'est vraiment, c'est une, c'est une bâtiment, **on voit ces écrans, c'est un autre monde** »

Selon lui, **la patience est importante**, de prendre le temps et avoir le temps pour apprendre, avec cette envie de savoir mieux utiliser les outils numériques.

- « **Savoir faire mieux, ça on a toujours, on espère toujours** (...) j'aimerais quand même continuer, aller améliorer maximum parce qu'on finit à... C'est quand même créé par l'homme, mais je pense qu'à un moment donné y a une limite, alors **j'aimerais aller jusqu'à la limite, mais c'est vers un côté... j'ai très peu de temps aussi et la patience aussi**, parfois ça joue pas avec moi... ma patience n'est pas si vous voulez, c'est pas ami avec moi, j'essaie d'insister »
- « **Ce qu'on a besoin quotidiennement ça j'arrive** oui et dès que j'ai **j'arrive pas ben je demande...** et plus pour moi c'est de écrire la lettre et d'ailleurs je vais commencer donc le Windows mais c'était assez difficile. Et ça me rentrait pas... J'ai dit alors j'insiste pas, **j'attends un moment mais je reviens** à la charge après... Mais parfois voilà la patience, je sais pas, je dis ah maintenant j'ai autre chose »
- « J'ai dit mais ce qu'il **faut vraiment avoir le temps pour s'en occuper tous les jours** en tout cas 1h ou 1h30 et si on est... si on n'a pas de patience bah on laisse un moment et je reviens à la charge... ça, c'est personnel et **j'ai pas eu le temps, ben raison professionnelle, mais j'avais toujours envie** dans ma tête, mais un peu bon, les enfants qui grandit, il y a d'autres obligations, j'ai pas pu finalement j'ai dit non, mais maintenant, j'ai dit, voilà, c'est la ligne droite comme on dit, il faut que j'aïlle au course hein... Voilà. Et vous faire un peu le résumé, voilà le désir qui j'avais, mais il aurait fallu, c'est vrai, comme pour tous les choses, **il aurait fallu apprendre ça tout de suite, quand on était jeunes, oui... si j'avais un conseil** »

Une autre stratégie personnelle est **l'auto-correction sur le téléphone** et avec les outils numériques. Ahnaf utilise le système d'auto-correction sur le téléphone ainsi que le dictionnaire, ou des sites, YouTube par exemple, pour apprendre et se corriger par soi-même.

- « Les emails, je essaie d'écrire des lettres, je fais quelque chose, je dis attends je vais écrire quelque chose qui pourrait me donner, je vais écrire ça... Et ben après on a, **j'ai à côté, j'ai le dictionnaire, j'ai dit voilà, je vais le voir**, est-ce que j'ai fait une faute ou pas, comment on écrit ça excusez, est-ce qu'il manque au pluriel, est-ce qu'il manque er, souvent hein, c'est c'est, il manque la lettre et je exerce et après j'efface... après j'efface oui (...) voilà, j'ai exercé, c'est plutôt pour moi, pour savoir. Quand je réfléchis, j'ai tout le temps dans ma tête... Ah **pour l'ordinateur, il faut que je regarde quelque chose, sur le natel**, ah il faut que je regarde quelque chose... Je vais sur un site, je commence à voir ça, ou bien **je vais sur YouTube, je lis quelque chose** » (...) « C'est YouTube sur le téléphone »

Il suit des cours, et il répète aussi les choses dans sa tête après les avoir appris pour qu'il les retienne :

- « **Je prends des cours**. Et après, quand je vais à la maison, tout ce que j'ai dit oui, tout ce qu'elle m'a, **elle nous a expliqué au cours, je j'essaie de répéter** » (...) « Quand je sors, dans la tête,

dans l'esprit, **je fais que répéter, je dis alors aujourd'hui, on a appris ça, ça, ça**, aujourd'hui, on a appris ça, ça, ça... Voilà, puis ça, ça, ça... Pour moi, j'ai dit **la tête c'est qui remplace l'ordinateur de l'esprit**, mais après on a beaucoup de choses aussi à faire, donc on oublie »

Il demande aussi de l'aide à plusieurs personnes dans son entourage (sa femme, ses enfants, les vendeurs des produits). L'aide par les vendeurs était pour une première explication :

- « Quand j'ai acheté l'ordinateur, quand j'ai acheté les smartphones avant que j'avais pas, alors je **demandais la vendeuse ou bien le vendeur je lui dis explique moi** un peu les moyens pour utiliser parce que moi j'utilise ça, ça ça, plus loin je vais pas... parce que j'ai j'ai pas besoin. »

Pour son smartphone, Ahnaf a reçu de l'aide **par les enfants**. L'aide par les enfants permet de répéter et refaire plusieurs fois à la maison (possibilité de refaire et d'avoir leur confirmation, développement du sentiment d'autonomie et indépendance).

- « **Plutôt par les enfants** (...) quand j'ai oublié, au magasin quelque qu'un m'a expliqué et après j'ai demandé à mes enfants... J'ai dit écoute, on m'avait expliqué mais je me souviens pas, explique-moi un peu, soit mon fils, soit mes filles. **Alors on m'a expliqué**. Elle dit, écoute, il faut faire ça, tu dois toucher ça, tu dois toucher ça. Alors **souvent je dis, mais vas un peu doucement** parce que j'arrive pas à enregistrer. Alors répétons une fois, soit moi je **je répète comme tu m'as monté**, puis tu vois si quelque chose qui est faux, tu me dis non alors on touche pas, fais ça... et ça alors ça force exercer comme ça. Et voilà j'ai j'ai, j'ai bien avancé, au moins **je suis ouais je disais oui, 80% du temps indépendant. J'ai pas besoin de demander** parce que bien souvent c'est un peu, je comprends, **c'est agaçant pour les enfants parce qu'ils ont autre chose dans la tête**, alors écoute, moi j'ai pas le temps alors souvent je demande (...) écoute moi tu sais, moi j'ai oublié quelque chose que tu peux montrer, alors je commence à parler avec elle, j'ai dit écoute bon j'ai 2 filles à la maison, mais elles sont, elles sont toujours occupées, explique moi ma fille comment on va faire... Alors souvent j'ai eu cette aide-là, **je me gêne pas de demander, je dis voilà, ça c'est des générations qui sont nées avec ça et il faut pas avoir honte pour demander** si on me dit non, c'est non. Alors je demande. Alors je dis voilà, ils voient quand même que là c'est une génération comme mon père, ou bien je sais pas, oui mon oncle, mais il a la difficulté, parfois il y a, c'est vrai qu'il y a des compréhensions de la jeunesse, elle vous explique » (...) « Ils expliquent bien oui ouais, ils l'expliquent bien » (...) « Ça **c'est pour le téléphone** »
- « J'essaie de **demandeur une fois les enfants**, une fois si je j'ai, il me passe quelque chose dans la tête mais mais j'ai oublié ça, mais pas avant d'arriver à la maison, il faut que je regarde là... ou bien **je vais des endroits où il y a des gens**, je dis ben écoute moi, est ce que tu peux pas me faire ça parce que je sors de cours, j'arrive pas alors on me demande, qu'est-ce que vous avez appris ? J'ai dit écoute aujourd'hui, on a eu ça comme leçon, mais j'arrive pas tout capter. Alors **il me manque quelque chose, maintenant, c'est venu à l'esprit, mais j'aimerais savoir** parce que autrement moi je suis embêté avec moi »

Il voit une jeunesse compréhensive et serviable pour expliquer aux plus âgés et soutient l'importance de ne pas avoir de honte de demander de l'aide pour apprendre. Alors que ses enfants qui l'aident pour le smartphone, c'est sa femme l'aide pour l'utilisation de l'ordinateur.

- « **Pour l'ordinateur, c'est à la maison, je demande à la femme** » (...) « parce qu'elle a pris des cours, voilà elle, elle n'a plus des cours... Elle sait déjà, elle passe sur le Windows, elle sait fait la lettre et donc **elle sait beaucoup plus que moi** »

Besoins

Ses besoins principaux sont en lien avec la communication, que ce soit l'écriture d'une lettre en autonomie, la création d'une boîte mail et sa gestion ainsi que l'utilisation des réseaux sociaux.

- « Il y a pas mal de choses, par exemple que créer une que **créer une boîte mail** » (...) « **Savoir tout faire peut-être pas, mais être à l'aise** (...) **voilà être à l'aise si je dois écrire une lettre**, ben je dois, j'ai pas besoin de demander à quelqu'un, j'arrive à faire ça d'un coup » (...) « c'est plus par lettre que on doit quand on communique, on envoie à quelques points, email, ça joue parce qu'on sait que email, c'est comme SMS, on envoie et après on attend la réponse »

- « **Réseaux sociaux** » (...) « **Je voudrai apprendre à utiliser** » (...) « écrire par exemple, par exemple une Facebook » (...) « Parce que moi j'ai pas de utilité. J'avais fait la fille qui avait mis le Facebook et et après j'ai dû enlever ça. Mais voilà, j'ai envie de nouveau. J'ai dit mais comment on fait ? »

Akili

<i>Scolarité maximale</i>	Cycle	<i>Accès smartphone</i>	Oui
<i>Lieu de naissance</i>	Angola	<i>Accès tablette</i>	Non
<i>Âge</i>	49	<i>Accès ordinateur fixe</i>	Non
<i>Genre</i>	Femme	<i>Accès ordinateur portable</i>	Non

Représentation et utilité perçue du numérique

Akili a aujourd'hui une utilisation très passive du numérique dans ses démarches ; elle a une habitude générale de lecture sur les outils plutôt que d'écriture.

1. Ordinateur pour envoi CV + lecture mails

Pour Akili, l'ordinateur lui est utile pour faire des recherches de travail, envoyer son CV et prendre contact au niveau professionnel. Dans sa boîte email, elle lit les messages, mais ne fait pas de réponse. Elle n'a aucune gestion financière sur son ordinateur et ne perçoit pas de risques.

- « Pour moi, **le ordinateur, pour faire recherche de travail, aussi pour pour envoyer les CV**, pour les patrons... pour le travail l'ordinateur » (...) « Moi j'ai mon ordinateur pour moi, seulement pour... Pas pour pour notre chose. Moi, c'est seulement pour moi, pour les, **comment les rendez-vous, pour les annonces de travail** » (...) « Pour moi non, pas danger » (...) « J'ai pas l'argent »
- « Boîte email » (...) « c'est les messages et pourtant tout le temps je regarde emails » (...) « Toujours les messages et pour envoyer ouais toujours email » (...) « moi je savais pas mais **j'ai surtout pour les messages qui viennent, je lis bien les messages qui vient** mais oui, c'est ça pour répondre... **J'ai pas encore répondu avec email mais je reçois le message** » (...) « J'envoyais beaucoup des CVs et des patrons avec qui mon Gmail, c'est ça que je regarde tout le temps, ils m'aident pour savoir si c'est un message pour travail. » (...) « **J'envoie CV à ordinateur**. Après le message de patrons vient toujours à Gmail, c'est ça que je regarde tous les temps pour savoir, c'est s'il y a une réponse »

2. Utilité perçue du téléphone : communication et prise de rendez-vous

Pour elle, le téléphone est utile pour la communication par WhatsApp avec ses amis et la communication avec le docteur ou la maîtresse pour prendre des rendez-vous.

- « **Le téléphone, j'ai commencé pour communiquer** (...) Comme j'ai remarqué il y a beaucoup de rendez-vous, beaucoup de choses, toujours à ta téléphone. Ouais, c'est ça que j'ai été assez beaucoup à à téléphone en faisant ça » (...) « Alors pour les téléphones, c'est concernant WhatsApp, **WhatsApp, pour communiquer avec les, les amis, les patrons, de ces rendez-vous, le docteur** » (...) « Le docteur et rendez-vous, aussi le docteur. Maîtresse d'école aussi, des enfants, ouais, c'est ça qui utilise beaucoup les natel » (...) « **Toujours les mails, c'est ma, ma, ma téléphone**. Je donne les rendez-vous. Moi j'écris mes papiers » (...) « J'ai écrits ouais pour pas oublier » (...) « Les messages et tous les rendez-vous de docteur pour les enfants, à l'école aussi, toujours »

Elle utilise également le réseau social Facebook, pour regarder les choses mais pas poster du contenu. Elle a suivi le début de Facebook avec le smartphone téléphone en arrivant en Suisse.

- « **Je fais bien Facebook** » (...) « Je l'utilise bien » (...) « C'est seulement pour regarder. » (...) « Facebook c'est pour regarder les photos, les choses qui passent » (...) « Facebook j'ai pas avant, mais aujourd'hui j'ai fait Facebook »

Stratégie d'apprentissage

1. Utilisation par soi-même, essai et erreur

Sa première utilisation du téléphone a été un apprentissage par soi-même, car ses enfants n'étaient pas toujours disponibles, et elle n'avait pas envie de les déranger.

- « Quand je viens ici (...) **j'ai reçu téléphone** » (...) « Avec l'écran, comme ça. Mais comme j'ai commencé, j'ai oui, c'est bien » (...) « **J'ai essayé** »
- « Surtout l'ordinateur, du coup **je vais apprendre l'ordinateur beaucoup... pour moi toute seule**, j'ai fait recherche et moi tout seul, concernant travail, surtout concernant travail... j'ai pas tout le temps, j'ai mon fils pas venir, les soirées, il est fatigué et le travail aussi, le déranger à un peu souci concernant ça. »

2. Aide des enfants mais pas son mari

Elle a reçu de l'aide de la part des ses enfants, car son mari est très peu à la maison.

- « Mon fils oui, plutôt qui y a beaucoup. Et avant j'ai vu beaucoup des amis à Facebook et moi j'arrive pas, **installer Facebook, après mon fils qui m'a, qui m'a aidé mais m'a fait aussi CV** et Facebook. Ah oui, j'ai fait Facebook, jusqu'au aujourd'hui » (...) « mon fils qui m'aide beaucoup, beaucoup » (...) « C'est lui oui. Ouais, il me fait ça, même Gmail, aussi j'ai fait avec lui. Concernant le travail, tous les temps que les rendez-vous j'ai temps pour partout m'appeler au téléphone et il me dit non maman non, nécessaire tu ouvres le Gmail, comment Email pour les messages vient c'est mieux pour toi... je fais ça aussi j'ai j'ai j'ai vu, c'est bien comme ça, oui c'est ça oui » (...) « C'est mon fils qui ouvre ou ma fille, **les enfants à la maison qui me qui m'ouvre (l'ordinateur)** et puis après moi je regarde » (...) (*Mon mari*) « Il les connaît mais il reste pas beaucoup à la maison ».

3. Aide par les cours

Madame a une utilisation de l'ordinateur grâce aux cours formation :

- « Jusqu'au aujourd'hui, j'ai, j'ai commencé... j'avais une semaine ici à Lire et Ecrire... qui a commencé à mon montrer un peu, ouvrir l'ordinateur, comment on va l'allumer » (...) « Allumer, éteindre » (...) « J'ai commencé ici à Lire Ecrire déjà une semaine et j'ai fait des cours de ça, mais à la maison je... **je connais pas ouvrir ordinateur jusqu'aujourd'hui** »

Besoins et difficultés actuelles

Akili aimerait faire des envois de CV (document CV Word, envoi pièce jointe mail) :

- « Moi **j'aimerais faire ouais l'ordinateur** » (...) « Travail, surtout le travail » (...) « C'est ça que j'aimerais savoir, ordinateur moi tout seul j'ai envoyé un CV partout, partout, je dois tout, oui c'est ça. » (...) « C'est important pour moi »

Elle aimerait aussi faire des paiements par ebanking :

- « C'est moi, c'est **comment on faisait les retirer tous les comment les données des des agences...** Je marche beaucoup, chercher moi tout seul les adresses, marcher, marcher, marcher. Un peu fatiguant aussi » (...) « le paiement pour tout l'étranger à la poste »

Elle souhaiterait aussi apprendre à s'orienter et se retrouver avec les adresses et les applications :

- « Tout le temps je cherche les communes, les les adresses des agences, ça a beaucoup à Sion... Quand tu dis, ici, à St Chateaufort, je prends le bus, je cherche les adresses et autres, c'est difficile. Pour trouver mes autres aussi, c'est dure pour trouver mais je trouve pas toute la tous les les adresses facilement, c'est aussi difficile pour moi »

Sonia

<i>Scolarité maximale</i>	Ecole Primaire	<i>Accès smartphone</i>	Oui
<i>Lieu de naissance</i>	Cap Vert	<i>Accès tablette</i>	Non
<i>Âge</i>	43	<i>Accès ordinateur fixe</i>	Non
<i>Genre</i>	Femme	<i>Accès ordinateur portable</i>	Non

Représentation et utilité perçue du numérique : tout faire

Elle n'a pas d'ordinateur à la maison, mais elle utilise son téléphone pour faire des paiements de facture, des envois de mails, des communications avec sa famille.

- « Moi **j'utilise plus de téléphone, parce que j'ai pas d'ordinateur**, mais avec le téléphone j'arrive presque tout de faire » (...) « J'ai fait des paiements » (...) « **Payer mes factures, envoyer des messages et des emails. Communiquer avec mes enfants.** »

Elle perçoit tout de même des risques et portes des appréhensions au sujet du téléphone portable.

- « Par exemple pour le téléphone, lui il a dit, là c'est vrai que c'est... **Il y avait un petit peu des risques parce que vous pouvez faire des photos, vous mettez sur le Facebook...** Il y a quelqu'un qui peut vous pirater votre photo pour faire des comptes... oui il y a un peu des risques » (...) « Avec les paiements, j'ai eu... là je crois pas qu'il y a des... je pensais pas qu'il y a des risques... parce que bon moi je fais toujours la maison, je sors pas de la maison » (...) « Il y a des risques de piratage, pour OK... Parce que **l'iPhone a un code, et le code, il y a des personnes qui voit** »

Stratégies d'apprentissage

Pour une grande partie, elle a eu un apprentissage en autonomie pour le téléphone « C'est venu tout seul ». Ensuite, elle a eu un apprentissage grâce aux cours Lire et Écrire pour l'ordinateur (9mois de cours réalisés).

- « J'ai commencé un petit peu depuis que **j'ai commencé le cours de Lire et Ecrire**, ouais j'arrivais pour lire un petit peu mieux, mais c'est pas tout à fait assez »

Parfois, elle demande aux collègues au travail pour aider, car sa fille n'a pas le temps pour lui expliquer et l'aider.

- « Des fois j'ai demande les collègues au travail, comment je comment je peux faire... Le collègue il m'explique, mais malheureusement c'est pas tous les collègues qui a des patiences pour expliquer » (...) « J'ai ma fille, elle avait un ordinateur mais elle a pas le temps pour moi. Oui pour m'aider »

Besoins

Elle souhaite apprendre à prendre des billets d'avion ou de train avec son téléphone, dans une optique de prévention au cas où elle se retrouve dans ces situations plus tard.

- « Par exemple, pour vous cherchez des billets d'avion, même billets de train aussi » (...) « parce qu'en fait, je prenais pas beaucoup le train en fait... je sorti presque pas. Quand je sors, je prends la voiture ou sinon » (...) « **ça me fait plaisir d'apprendre aussi parce que un jour, on sait jamais. Je peux être en panne avec la voiture, j'ai besoin d'acheter un billet par exemple...** sur en ligne. Les billets d'avion aussi c'est très important, parce que je veux voyager »

Elle aimerait aussi découvrir l'écriture, l'envoi et la gestion de mails sur le téléphone et l'ordinateur. Actuellement, l'ordinateur reste difficile à cause de l'utilisation du clavier.

- « **Peut-être améliorer un peu des emails** » (...) « j'aimerais faire aussi sur l'ordinateur. Mais maintenant, je vais essayer de laisser un peu le téléphone à côté et prendre l'ordinateur pour pratiquer un peu » (...) « **moi j'ai beaucoup de peine aussi, pour écrire le français** » (...) « Pour le clavier » (...) « c'est compliqué... » (...) « C'est faire les majuscules et les minuscules ouais, c'est des frais, des petites qu'on fait... J'ai beaucoup de peine, je connais pas »

Elle ressent aussi le besoin d'apprendre l'ordinateur pour les rapports à son travail (aide-soignante) :

- « Pour le travail oui, parce que je suis aide-soignante et j'aimerais faire le ACC (*ASSC*) » (...) « Je voulais apprendre. J'ai beaucoup de choses **que je dois apprendre avec l'ordinateur** parce que moi je suis aide-soignante et **je dois écrire des rapports de mon travail**. Des fois il faudrait écrire sur l'ordinateur. Là j'ai beaucoup de peine » (...) « c'est un peu compliqué quand t'as besoin de donner des rapports au patron. T'arrives pas parce que je sais avec le téléphone mais pas tout à fait avec le téléphone, on n'arrive pas écrire pour donner des rapports, il faut... l'ordinateur » (...) « **pour le travail, c'est que l'ordinateur... on peut pas utiliser le téléphone** » (...) « avant j'avais pas besoin parce que je travaillais toujours à domicile et à domicile vous avez pas besoin d'écrire des rapports »

Didier

<i>Scolarité maximale</i>	Université (Burundi, Sénégal, Cameroun)	<i>Accès smartphone</i>	Oui
<i>Lieu de naissance</i>	Burundi	<i>Accès tablette</i>	Non
<i>Âge</i>	57	<i>Accès ordinateur fixe</i>	Non
<i>Genre</i>	Homme	<i>Accès ordinateur portable</i>	Oui

Représentation et utilité perçue du numérique

Pour Didier, le téléphone est utile pour tout ce dont on a besoin, et on l'a tout le temps :

- « Finalement avec le téléphone, on fait tout. C'est c'est c'est vraiment un mini portable, portable le plus portable parce que on l'a tout le temps »

Dans son utilisation personnelle, il s'agit principalement de la communication par WhatsApp pour atteindre la famille et les amis ainsi que de la recherche d'informations et l'accès à internet.

- « **La communication, j'arrive à atteindre ma famille et j'arrive à atteindre mes amis.** Et ça me fait du bien. » (...) « par WhatsApp. Ouais oui c'est, c'est le, c'est c'est. C'est le le plus le plus important comme comme innovation. Oui, parce que. Actuellement. Bon, dans dans le pays où les gens n'ont pas accès à l'internet ou tout cela bas. Une fois qu'ils arrivent à se connecter, on arrive à parler sans, sans payer les frais. » (...) « La communication (...) ça c'est c'est vraiment une grande révolution. »
- « Et puis 2e chose. **La recherche.** » (...) « Le 2e point c'est que je lis beaucoup. Et et et et. Des fois je je recouvre quand j'ai besoin de tel document ou tout ça là-bas, j'arrive aussi à lire sur sur Internet. Et puis et vite fait et bien fait » (...) « L'accès à l'internet. » (...) « Les recherches, oui, les recherches. J'arrive très facilement et puis c'est bon » (...) « Je suis philosophe et théologien de formation. Et donc. Mais. Et quand je lis, je privilégie tout ce qui touche l'humain »

Il nous parle d'un exemple de recherche d'information directement en lien avec le projet. Il a fait une recherche en autonomie sur le sujet de DORA avant de participer à la rencontre.

- « Je savais pas mais je l'avais déjà une idée parce que **je suis parti sur la sur le Internet**, j'ai regardé Dora et tout ça là-bas et et et et et j'ai et j'ai mis et j'ai vu » (...) « j'étais très content parce que avant de commencer par là, de commencer la philosophie, ma première orientation, c'était la psychologie et les sciences données d'éducation et et j'ai vu, c'est que c'est parti de la faculté de psychologie et sciences de l'éducation et j'ai j'ai fait une année dedans... c'est c'était si je rentrais pas du côté des ordres, j'allais finir en psychologie et science de l'éducation. Et et c'est beau »

Il fait du partage de connexion entre téléphone et ordinateur, et il lit plus facilement sur ordinateur car c'est plus grand écran pour la lecture.

- « Je le téléphone bon, j'ai un abonnement à un abonnement général et puis je partage. Donc **je prends mon mon internet sur mon téléphone et puis je je repartage sur l'ordinateur...** quand je vais utiliser le téléphone du style sur le téléphone, quand je vais utiliser, quand je vais lire par exemple de texte assez long, c'est mieux que j'aurais sur l'écran de l'ordinateur. » (...) « Sur l'ordinateur plutôt que sur le téléphone portable »

Les difficultés au début surtout en lien avec la communication et les transports :

- « Au niveau privé parce qu'on doit communiquer, c'est c'est là où je disais que avec les mails, les les WhatsApp et tout toutes ces applications, **on arrive maintenant à communiquer mieux** et atteindre les gens qu'on veut, oui. Ce qui n'était pas bien au début, comme un comme on l'a dit avant, c'était c'était compliqué. Moi, je me, je me rappelle que quand je suis arrivé en Suisse, la, la chose la plus compliquée, **c'était la communication et les transports.** » (...) « Quand je prends un voyage et qui va d'ici à Genève, Zurich ou Lausanne, je je prends » (...) « Pas pas pas automatique, je regarde les billets dégriffés » (...) « sinon on peut pas s'en sortir, c'est c'est très cher »

Stratégies d'apprentissage

Monsieur a utilisé plusieurs stratégies selon les périodes de sa vie. Au début, il demandait souvent de l'aide à ses amis et apprenait de manière autonome lors de ses études. Ensuite, en arrivant en Suisse, il a eu des cours de formation ciblés et finalement il apprend aussi avec ses enfants.

1. Apprentissage en autonomie avec amis et accès aux ordinateurs

Didier a beaucoup appris en autonomie ou avec ses amis de manière informelle dans les débuts.

- « Quand j'étais à l'université et que je devrais rendre mes travaux, tout ça donc j'ai **j'ai appris à taper, j'ai appris à rédiger mes textes** et à les agencer » (...) « D'abord l'ordinateur... le téléphone » (...) « ça existait pas » (...) « **D'abord avec avec les amis, oui, avec les amis.** Et puis quand, quand, quand j'étais dans les les ordres de religion, on avait... **On avait ce privilège d'avoir au moins l'ordinateur** alors que tout le monde n'avait pas. Et bien donc cet accès là, dans la communauté religieuse où j'étais, c'était un privilège » (...) « C'était aussi un privilège l'université catholique d'Afrique centrale, et c'est c'est c'était le top »

2. Cours de formation pour les migrants

Très reconnaissant d'avoir eu la possibilité de faire des cours, il a cependant trouvé très difficile car il a vécu une mauvaise expérience à cause de l'hétérogénéité et il a trouvé que sans objectifs et projet concret, c'était difficile d'entrer dans l'apprentissage.

- « Quand je suis venu dans le monde de l'asile, **il y avait aussi ces cours.** Mais le problème que que j'ai eu avec, c'est que on vous met dans une même classe. Vous avez le niveau linguistique très différent et pour pour enseigner, c'est c'est c'est ça le plus grand problème, même les cours de français qu'on donne, même tout ça, c'est que c'est. **On a beaucoup de gens, des perspectives différentes, de niveau de compréhension de tous** et puis on vous forme ensemble. Ça joue pas »
- « Le problème qu'il reste, c'est que **avec l'informatique, on apprend pour faire quoi ?** Parce qu'il y a les gens qui utilisent l'informatique comme outil de travail oui, alors que quand tu n'as pas de travail, l'informatique, tu tu vas en faire quoi ? Oui, mais c'est ça le problème. Et c'est ça. C'est c'est là où se trouvait le danger. **Comment dire à quelqu'un d'apprendre l'informatique sans savoir ce qu'il va en faire ?** »

3. Apprentissage par les enfants, malgré la moquerie

Parfois, actuellement il demande aussi de l'aide à ses enfants.

- « La **première fois, c'est, c'est que je n'avais que une fonction, appel. Appeler. Communiquer.** Les autres options, tout ça non » (...) « on téléphonait et puis c'est tout après. Ben maintenant que ça a commencé et même juste qu'aujourd'hui, je demande, c'est ce que je disais. Que que **les enfants m'apprennent beaucoup plus, en se moquant de moi** et puis en m'apprenant et oui j'arrive » (...) « Même l'anglais, **l'anglais je l'ai appris avec les enfants. Ils se moquaient de moi.** Et j'aime, j'aime, j'aime beaucoup, j'aime la, j'aime beaucoup la pédagogie des enfants et et je l'utilise d'ailleurs même même **quand j'enseignais les les adultes, j'utilise la pédagogie des enfants** et ça joue parce que je le fais, je le fais en en jouant et en jouant. »

Besoins

Il souhaite apprendre à réaliser la connexion entre les appareils avec les éléments externes (sons, câbles, etc) ainsi qu'apprendre à gérer ses factures, ses papiers, celui chez soi pour les paiements.

- « J'aimerais tout, tout ce qui est, **tout ce qui est faisable et pour pour le bien.** » (...) « **j'ai beaucoup à apprendre.** Ce que j'aimerais, c'est les les multi et interconnexions. **Savoir utiliser plusieurs appareils en partant du du téléphone ou de l'ordinateur.** Oui, oui. Me connecter avec le son, le tout (...) on se voit qu'au qu'on est limité parce que c'est **c'est tellement vaste de ce monde** que oui et moi j'aimerais oui, **être à l'aise, oui, avec tous les appareils** que je peux avoir à bord et et puis les les les interconnectés »
- « J'aimerais que tout **ce développement qui qui est lié aux factures,** aux papiers, tout ça qu'on peut faire sans aller recourir à un bureau ou qu'on peut arriver. **J'aimerais perfectionner de mon côté des paiements** » (...) « D'autres options qui qui demandent une interaction ».

Samira

<i>Scolarité maximale</i>	Collège	<i>Accès smartphone</i>	Oui
<i>Lieu de naissance</i>	Guinée	<i>Accès tablette</i>	Non
<i>Âge</i>	38	<i>Accès ordinateur fixe</i>	Non
<i>Genre</i>	Femme	<i>Accès ordinateur portable</i>	Oui

Représentation et utilité perçue du numérique

Pour Samira, l'utilisation de l'ordinateur est pour faire des exercices de français et le téléphone pour communiquer par appel et faire des recherches. Le téléphone l'aide pour apprendre, pour la traduction de mots, pour l'enregistrement, et pour la correction automatique.

- « **Le alphabet. Ce qui est important pour moi, c'est ça numérique** » (...) « avec l'ordinateur aussi il y a quelque chose donc on apprend... Dans l'ordinateur, ils sont pas... On ne peut pas utiliser le téléphone chaque fois pour faire exercice sur le téléphone. Tu as vu ? Donc si **le téléphone est très important pour faire des appels,** on peut faire quelques, on peut faire quelques recherches dans le téléphone mais avec l'ordinateur pour moi, par exemple quand je quitte à la cours, le mercredi, le jeudi ou vendredi, **j'ai mes exercices, j'ai ça sur son ordinateur pour faire la même chose.** Ça aide beaucoup »
- « Pour **apprendre le français, c'est mon téléphone.** » (...) « Parce que dans mon très téléphone, j'étais rentrée dans Google pour faire des recherches. J'ai pu faire des des des recherches pour la traduction. Je peux écrire encore si j'ai rentré par exemple sur WhatsApp. Quand j'ai écrit quelques mots ici, qui n'est pas correct ? Par exemple, ici, quand je parle, ça va enregistrer. » (...) « Correctement ça ça aide beaucoup. »

Son utilisation des réseaux sociaux est cadrée avec une attention aux risques liés aux photos publiées sur les réseaux.

- « Facebook ça **c'est normal pour moi,** je fais, j'essaie et je sais utiliser Facebook et l'écran. WhatsApp. Instagram Snap » (...) « Snapchat oui, mais pas beaucoup » (...) « Sur Facebook, je ne... je ne, **je ne publiais pas mes photos.** » (...) « Mes photos personnelles. Mais quand je vois les choses qui sont très important, les communications qui sont très importants pour moi, je peux publier. » (...) « Parce que **des fois c'est risque.** Parce que y en a, si ils sont contre toi, ils vont, ils vont, ils vont vous prendre votre photo et met quelque chose qui est dangereux à côté, ça c'est risque. Ouais, c'est à cause de ça, il faut être prudent, c'est pas, c'est pas pour dire que je ne je ne publie pas du tout, mais temps en temps, comme les années – anni... anniversaire, j'ai publié »

Stratégies d'apprentissage

1. Apprentissage autonome

Pour le téléphone, elle a principalement appris seule en autonomie par essai et erreur. Elle a aussi fait des recherches sur internet pour apprendre, sur YouTube ou sur Instagram.

- « **Le téléphone, c'est moi-même** » (...) « **Tout seul.** » (...) « J'ai téléphoné, c'est le téléphone, c'est moi parce que... Quand on commence, quand on vous donne quelque chose tout de suite que tu ne peux pas utiliser, mais c'est avec toi chaque jour. Et puis tu commences à rentrer dedans parce que je peux écrire un peu et lire... Par exemple quand on dit le WhatsApp ou bien le Messenger, ou bien le Messenger, tu rentres dans le Messenger pour écrire les messages à quelqu'un ou bien pour faire envoyer les les voies vocales. » (...) « Sur le WhatsApp et Messenger hein. Moi celui-là parce que **j'ai écrit petit à petit, j'ai lire petit à petit donc je commence à apprendre...** »
- « Même sur Facebook comment publier, c'est moi parce que **je vais lire un peu** (...) Au début c'était pas facile parce que des fois j'ai arrivé à quelques moments, ça peut changer tous mes programmes sur l'écran et puis j'ai reprendre (...) **j'ai demandé sur Internet, pour me aider ça... Youtube avec Instagram.** Ça je ne savais pas comment utiliser mais maintenant je sais très bien. »

2. Apprentissage par le cours

Elle apporte ses remerciements pour les cours de français, pour lire et écrire en français. Elle a suivi les cours donnés pour l'ordinateur mais pas le téléphone, où elle a appris la base de l'ordinateur.

- « **Avec les cours français, ça nous aide beaucoup.** Arrivée en Suisse ici, je ne parlais pas tellement la langue français. Et puis je ne pourrais même pas écrire et maintenant je parle et j'ai écrit. Et puis euh, c'est bon pour moi, c'est très important pour moi les cours Français »
- « **Avec le téléphone, non. C'est avec l'ordinateur,** ouais » (...) « Ordinateur, avec ordinateur beaucoup... parce que je viens de commencer sur ordinateur, avec mes exercices. Quand je rentre, je ouvre. Sinon, avant ouvrir l'ordinateur, je ne savais même pas. C'est dans les cours informatiques... Donc Mélodie, **nous avons tout expliquer comment ouvrir les ordinateurs, comment brancher, ouvrir, comment installer la souris,** tout... Maintenant, pour les exercices, on on vient sur le l'Ortholud, on vient, on met les les écouteurs d'abord, après on met l'Ortholud, Ortholud... Après l'Ortholud, je pense non... sur Google, après Google Ortholud... Sur l'Ortholud, maintenant, **on voit les exercices.** Moi c'est là-bas que je me arrête d'abord »

Besoins

Son besoin actuel et sa motivation est de réussir à faire en autonomie les paiements de facture sur internet et achat en ligne. Pour l'instant, c'est son mari qui fait beaucoup des démarches, mais elle souhaite pouvoir les faire par elle-même.

- « Par exemple **le paiement sur Internet.** » (...) « Pour payer les trucs, les habits » (...) « Acheter sur internet, oui, et payer les les factures sur l'internet, c'est nécessaire aussi parce que peut-être un jour **il ne va pas être à côté de moi pour le demander chaque fois** ou bien pour faire des choses pour moi... moi-même, je suis capable de faire pour moi » (...) « **En ce moment c'est lui, mais je voudrai apprendre vraiment.** »

1. Sur le téléphone

Avec son téléphone, elle aimerait apprendre à faire la connexion au wifi, l'utilisation de Twint pour le parking et des réseaux sociaux pour le divertissement et pour s'instruire.

- « **J'ai le Wifi à la maison. C'est avec le nom de mon mari. Je ne peux pas connecter directement.** Si par exemple, on est un voyage de partir à la chose. Excuse-moi, à Neuchâtel, des fois dans la voiture j'ai pas de connexion, j'ai pris le téléphone pour aider pour me connecter, il va me connecter et puis je vais avoir la connexion... Même à la maison parfois, mes connexions sont, je ne sais pas si je suis en connexion ou pas... Il prend mon téléphone, et il dit mais tu n'es pas en connexion... Et **je prends mon téléphone mais je n'arrive pas à comprendre...** Maintenant, il m'avait montré, mais jusqu'à présent je n'arrive pas à comprendre tellement. »
- « **Twint** » (...) « Parce que, parce que un jour, j'étais à la Sion ici, je suis venu avec ma voiture, j'ai garé là où il faut payer, c'était bloqué. Ils ont dit il faut que tu paies avec (*Twint*) » (...) « j'ai pas... je suis, je suis rentré » (...) « ça, j'ai pas et **je ne sais pas comment utiliser** »
- « Viber » (...) « Je ne save pas comment faire ça et puis » (...) « Pinterest, je ne sais pas du tout »

2. Sur l'ordinateur

Samira a peur de cliquer sur certains boutons sur l'ordinateur et elle a envie d'apprendre à enregistrer les documents au fur et à mesure aussi sur son ordinateur.

- « **Sur l'ordinateur. Oui. Il y a beaucoup les choses** » (...) « Parce que je vois, il y a les choses sur l'ordinateur, donc **je n'arrive pas à comprendre, je ne peux pas cliquer**. J'ai lire, mais je ne peux pas cliquer **parce que j'ai peur**, si je rentre peut-être... Par exemple, si je rentre, quand je cherche un exercice, j'ai fini de traiter, je voulais enregistrer, mais je ne peux pas... Je voulais garder quelque part, mais je ne peux pas. Et puis, pour chercher un autre exercice, il faut que je reviens à arrière. Sur la même lecture encore, je prends »

Besay

<i>Scolarité maximale</i>	Scolarité obligatoire	<i>Accès smartphone</i>	Oui
<i>Lieu de naissance</i>	Érythrée	<i>Accès tablette</i>	Non
<i>Âge</i>	23	<i>Accès ordinateur fixe</i>	Oui
<i>Genre</i>	Homme	<i>Accès ordinateur portable</i>	Non

Représentation et utilité perçue du numérique

Besay utilise le numérique pour faire ses recherches d'emploi et pour l'écriture de lettre de motivation sur son ordinateur.

- « **Je fais sur l'ordinateur** » (...) « **Les recherches ou les écrire les lettres de motivation.** » (...) « Pour le moment je cherche du travail, avant je faisais un peu stage mais ils m'ont pas engagé » (...) « Avec le numérique on peut chercher le travail. On peut chercher aussi des formations. Parce que avec téléphone, comme j'ai dit avant, c'est rare de trouver... On peut trouver quelque chose, mais c'est avec l'ordinateur qu'il voit les gens, ils voient l'entreprise... S'ils voient le téléphone, je pense pas »

Sur son téléphone, il utilise la communication par mail et par appel ainsi que l'application pour prendre des billets de train.

- « **Avec mon téléphone je sais faire envoyer un mail, et appeler.** Je peux faire beaucoup de choses. » (...) « (*billet de train*) je peux faire aussi par rapport à l'application, mais parfois j'utilise toujours après la borne »

Il souligne avoir des compétences personnelles et une conscience des risques et des dangers.

- « Je sais, **sur internet, il y a des choses amaque** oui, y'a des gens qui font après si tu sais pas faire. » (...) « Moi j'ai fait attention, moi je regarde qu'est-ce que je vais faire après je le montre, je regarde »

Stratégies d'apprentissage

1. Par les cours et les ateliers

Lorsqu'il est arrivé en Suisse, il a pris des cours de français d'accueil pour les migrants. Avant cette opportunité, il avait peu d'intérêt dans son pays pour apprendre à utiliser l'ordinateur et il n'avait pas non plus d'accès à l'ordinateur non plus pour apprendre. Actuellement, il souhaite apprendre à utiliser l'ordinateur, à faire le CV, à écrire la lettre de motivation, et à développer le français.

- « Quand j'ai arrivé ici, j'ai commencé au téléphone. » (...) « Quand j'ai venu ici aussi j'ai fait le cours de français. Pour ça que j'ai appris. » (...) « J'ai utilisé aussi l'ordinateur quand j'étais en Italie. » (...) « Chez nous aussi on avait pas. Quand je ne suis pas ici, je m'intéressais pas... je me dit ah je vais sortir comme ça » (...) « Ça va, après je me débrouille. Ça va, mais c'est pas facile. »

- « A l'OSEO oui, mais y'a aussi des ateliers, un responsable et il m'aide pour faire les CV... moi je sais pas parce que maintenant que j'ai en train de apprendre des ordinateurs » (...) « J'aime bien faire. Et on me montre aussi parfois, je connais pas bien, mais je suis en train d'apprendre... D'apprendre ouais, pour le français. Ça aussi ça m'aide. »

2. Par les aides des personnes

Selon lui, lorsqu'on ne sait pas, il faut demander aux gens, et il y a parfois un sentiment de honte à dépasser par rapport au manque de connaissances pour oser demander de l'aide.

- « Je pense qu'il faut demander, *il faut demander les gens* parce que tout le monde ils ont appris comme ça. Moi je pense qu'il faut demander. Moi je l'ai demandé parce que parfois oui ça fait honte. Ah elles vont dire Ah jusqu'à maintenant il connaît pas l'internet, un petit, ça te met un peu mal à l'aise, mais après si tu le demandes qui tu sais parce que tu vas pas apprendre comme ça, je pense c'est pas facile. »

Afin d'éviter le sentiment de honte et de gêne, il demande plutôt des explications à des amis proches qui ne vont pas juger ou à ses collègues de travail. Il a plusieurs moyens de se souvenir, notamment par l'écriture des stratégies données ou garder dans sa tête.

- « La première fois, c'est c'est pas facile. Après moi j'ai, je suis quelqu'un qui je le demande aussi par *rapport avec les amis* ici, je suis proche, je les demande comment on fait et après je demande 2 fois, 3 fois après, comme ça je l'apprends. Après quand tu utilises tout le temps aussi, c'est comme ça, ça vient tout seul je pense. » (...) « Je le demande. Après il me montre comme ça, oui. »
- « Parfois des nettoyages, *il vous explique*, explique donc comment utiliser un appareil ? L'informatique moi j'ai pas appris. Moi j'ai fait juste épicerie. »
- « Moi je le demande, après si je sais pas, après *je le demande, après il me montre*, après j'ai fait 2 fois, 3 fois et plus c'est c'est apprendre » (...) « Parfois je note dans ma tête, parfois aussi j'ai j'ai écrit comme ça, c'est ça vient un peu plus facile. »

Le soutien et l'aide va dans les deux sens. Cette aide qu'il a reçu, il peut oser la donner plus loin.

- « Mon téléphone, il y a des gens qui sont... ils te demandent comment on fait là ? Après il y a des gens. » (...) « Y a *des gens qui me demandent après je réponde* et je fais »

Il utilise également d'autres ressources pour apprendre, par exemple **les vidéos YouTube** pour se former seul avec internet ou les **lieux et espaces didactiques** pour se retrouver avec d'autres et utiliser les livres à disposition.

- « Parfois on regarde aussi sur Youtube comment on fait les choses. Après il te montre. Après tu peux regarder aussi les petits. Tu regardes plusieurs fois et puis... » (...) « Ouais je regarde. Après si je le comprends pas, peut-être je vais chercher quelqu'un aussi qui connaît mieux que moi. »
- « Médiathèque, je vais parfois, je ramène des livres. J'ai pas utilisé encore les ordinateurs. »

Besoins

Son premier besoin identifié est de **prendre confiance avec les démarches financières** sur son téléphone. Il aimerait utiliser l'application Twint, faire des autres paiements et l'e-banking aussi.

- « Pour le téléphone, j'ai pas le twint pour ça aussi » (...) « Avec le téléphone parce que si je le trouve travail, j'ai pas le temps. Je veux pas payer toujours par la poste, c'est mieux que j'ai payé par l'internet » (...) « C'est ça que j'aimerais faire. » (...) « je fais pas un peu confiance, mais il faut que j'apprends aussi les choses »

Ensuite il aimerait aussi pouvoir faire de la recherche d'emploi à la maison en autonomie, et donc pour cela avoir accès à un ordinateur à la maison. Il aurait aussi besoin d'améliorer son français pour écrire lettre de motivation et son souhait est de pouvoir apprendre à écrire vite sur le clavier et imprimer des documents depuis un ordinateur.

- « Les recherches d'emploi aussi, ça m'aide parce que si je vais à la maison, si j'ai l'ordinateur, si je sais faire, je peux faire parce que à chaque fois je vais pas venir ici » (...) « A la maison non j'ai pas... » (...) « Je sais écrire la lettre de motivation. Après, il y a le français aussi par rapport aux

choses. Mais que ce que je dois apprendre aussi écrire vite, comment on dit, le clavier. » (...) « **J'utilise mais ça me manque quelque chose.** » (...) « Imprimer aussi je connais mais je connais pas bien. Après j'ai oublié mais il y a beaucoup de choses sur ordinateur parce que c'est important, ordinateur plus que téléphone je pense, pour le moment. »

Asante

<i>Scolarité maximale</i>	Scolarité obligatoire	<i>Accès smartphone</i>	Oui
<i>Lieu de naissance</i>	Érythrée	<i>Accès tablette</i>	Non
<i>Âge</i>	54	<i>Accès ordinateur fixe</i>	Non
<i>Genre</i>	Homme	<i>Accès ordinateur portable</i>	Oui

Représentation et utilité perçue du numérique

Pour Asante, le numérique a plusieurs utilités qui tournent autour de la communication principalement, mais aussi les réseaux sociaux, la recherche de travail et la traduction. Il a acheté son téléphone pour communiquer par appel avec sa fille.

- « Une chose appel. » (...) « **Le téléphone appel pour ma fille** » (...) « Pas beaucoup, appel WhatsApp » (...) « Normalement, direct appel WhatsApp l'autre que, pas payé mais pas qualité. »
- « Regarder Facebook. Regarder YouTube. » ou « Aider chercher travail avec »

Stratégies d'apprentissage

1. Demander aux amis

La première stratégie qu'il met en avant est l'entraide au sein de la communauté érythréenne. Elle est présente pour répondre aux questions et s'entraider dans les difficultés.

- « Quand **un petit peu problème demande mon ami** comme ça demander » (...) « Le première jour, j'ai acheté, je travaille Bossa. **Beaucoup de érythréens avec moi.** » (...) « Il y avait beaucoup de personnes »

2. Cours de français sur YouTube

Pour apprendre à faire ses démarches et à comprendre les mots et les outils, Asante regarde les cours de français sur YouTube et utilise beaucoup l'application de traduction.

- « Quand moi seule, regarde. » (...) « Cours, je toujours regarder Youtube, le cours de France. »
- « J'utilise beaucoup pour le natel pour la traduction. » (...) « J'appelle bureau quand j'ai écrit. Quand j'ai pas compris, translate. »

Besoins

Ses besoins sont en lien différentes utilisations du téléphone. Tout d'abord, il lui est difficile de créer un compte et se souvenir du mot de passe. Il aimerait aussi apprendre l'utilisation de Word pour écrire les lettres.

- « Emails, Facebook, Youtube. » (...) « Facebook quand... » (...) « nouveau compte... en anglais. » (...) « **C'est compliqué de refaire le compte** » (...) « j'ai toujours oublié le passe. Mais pas demandé »

(...) « Vous êtes fait un nouveau compte alors ? » (...) « Oui, toujours » (...) « Avant aussi, j'ai Online. On achète quelque chose et après email j'ai oublié... »

- « La Word, Worde. Quand je demande travail, traduit pour moi. Ça difficile pour moi. » (...) « Quand seul avec un problème. » (...) « Quand avec elle » (...) « elle fait »

Au niveau des démarches financières, il a également envie d'être rassuré dans les démarches de billets dégriffés et d'abonnement et de connaître les réactions à avoir en cas de problème d'argent.

- « Pour les billets moins chers. Moins chers, comme ça regarde. » (...) « D'autres programmes, pour exemple, le Valais utilise, quelques moins cher, j'ai regardé »
- « Problème (...) abonnement toujours. Je regarde peut-être 20 CHF. Mais le bill 29 comme ça »

Sami

<i>Scolarité maximale</i>	Scolarité obligatoire	<i>Accès smartphone</i>	Oui
<i>Lieu de naissance</i>	Kurdistan /Irak	<i>Accès tablette</i>	Non
<i>Âge</i>	29	<i>Accès ordinateur fixe</i>	Non
<i>Genre</i>	Homme	<i>Accès ordinateur portable</i>	Non

Représentation et utilité perçue du numérique

Alors qu'avant le téléphone était utilisé principalement pour la communication ; aujourd'hui, le téléphone permet de faire beaucoup plus de choses qu'il faut connaître dans sa vie quotidienne. Il utilise le numérique au niveau personnel pour la communication avec les amis et la famille et les paiements de facture, par twint et par carte.

- « Je pense il doit, il doit savoir tout. Un peu utilisé smartphone pour la vie. »
- « **Avant** J'avais le téléphone qui... seulement pour communiquer » (...) « **Maintenant** Beaucoup communiquer c'est plus facile avec les gens qui ma famille ou... avec mes amis. » (...) « Pour **communiquer avec tes amis, ta famille** »
- « **J'utilise maintenant Twint et carte** » (...) « S'il arrive pas, il doit toujours se déplacer pour payer les factures. » (...) « Par exemple, je paye mes factures avec et comme ça. » (...) « Je commande des trucs, des choses. » (...) « Et je vendre aussi des choses. » (...) « J'ai fait tout seul. »

Concernant l'ordinateur, il a appris certaines démarches, mais l'accès est également difficile pour lui. Il avait une utilisation de Word et Excel pour le travail.

- « Le travail c'est quelque chose d'important pour informatique. » (...) « S'il sait pas et puis un jour, il a besoin pour un travail, pour travailler. » (...) « L'ordinateur. J'ai appris quelques trucs sur Word et comment il s'appelle l'autre ? un peu, comment il s'appelle... Excel. »
- **Ordinateur** « J'avais mais j'utilise plus maintenant »

Cependant, il a aussi une représentation négative du numérique dans le sens où l'on perçoit le côté néfaste du téléphone sur la santé (mal aux yeux, addiction, etc) et la peur par manque de pratique.

- « L'ordinateur et le smartphone c'est quelque chose à enregistrer bien, c'est important, mais il y a **des gens qui est un peu abusé comme on dit, ils utilisent beaucoup.** » (...) « **Les réseaux sociaux surtout.** C'est quelque chose mauvais. » (...) « Tout le temps tu es sur natel. Après tu vas avoir mal aux yeux. Tu regardes des fils des trucs comme ça... tu sais pas comment la vie, comment elle passe. » (...) « jouer aux jeux vidéos aussi, beaucoup »
- « Il y a **beaucoup de monde qui a peur parce qu'il sait pas faire** » (...) « J'en, j'avais un ami. Euh. Et il m'a, il avait besoin d'aide. Et puis à chaque fois je montre. Il arrive pas à apprendre. » (...) « Il comprend pas comment emails, comment utiliser emails pour les autres sites. Par exemple, tu fais Instagram ou Snapchat, tu as tu as besoin d'un email. Mais il comprend pas. À chaque fois

je demande, tu tu dois faire un email. Il comprend pas, il pense que les mails qu'il fait, il utilise pour tous les réseaux. » (...) « **A chaque fois j'explique mais il a pas compris jusqu'à maintenant** » (...) « Mais il y a des, il y a des amis aussi, j'ai aidé beaucoup. » (...) « Par exemple pour les réseaux sociaux, Instagram, Facebook. J'ai expliqué la même chose mais il a compris directement »

Stratégies d'apprentissage

Pour son téléphone, il présente un apprentissage seul par essai, alors que pour l'ordinateur, ce sont ses professeurs et ses amis qui l'ont aidé.

- « Smartphone » (...) « **J'essaie tout et puis quand j'essaie, je réussis.** » (...) « pour moi c'est facile. »
- « Le smartphone **j'ai appris tout seul mais ordinateur y'avait, avec des profs et des trucs comme ça... profs et avec des amis** » (...) « pour l'ordinateur oui, quelqu'un qui m'a montré » (...) « J'avais... j'ai fait un pré-apprentissage dans une école. Ils ont montré un petit peu. Et puis après, Excel, ça, j'ai appris toute seul. »

Besoins

Il souhaite continuer à apprendre à utiliser l'ordinateur et le téléphone, en améliorant le français écrit pour être à l'aise à la lecture et l'écriture. Il aimerait surtout améliorer les choses qu'il sait déjà faire, comme par exemple Word pour écrire des lettres ou Excel.

- « Pour le smartphone ou l'ordinateur, il y a ce... toujours j'aimerais améliorer des choses que je sais. **Un peu de tout.** »
- « C'est **Word.** » (...) « Pour faire mieux. **Je sais un petit peu mais j'aimerais faire mieux.** » (...) « Peut-être un jour j'ai trouvé un travail... J'aurais besoin de ça. » (...) « Des lettres, un truc administratif » (...) « Pour enregistrer... » (...) « Pour faire CV ou lettre de motivation. » (...) « Ouais bah c'est le français surtout. » (...) « Écrit et puis oral aussi. Ça va pour comprendre, ça va » (...) « Par exemple si tu comprends pas un mot, tu sais pas ça veut dire quoi. » (...) « On doit se chercher et puis trouver. »
- « **Dans le travail, je pensais Excel jusqu'à maintenant...** mais je fais toute seul pour... il y avait un jeu, j'ai joué et puis j'ai fait téléphone pour mes amis »

Sami souhaite aussi se développer dans la création d'un site internet et avoir une meilleure gestion des photos :

- « Comment j'écris à un site, **comment je crée un site...** » (...) « J'ai essayé plusieurs fois... je sais rien du tout. »
- « Par exemple, **il y a une application pour faire pour améliorer des photos...** à chaque fois il y a un des mises à jour, il faut changer des choses et apprendre... »

Mélodie

<i>Scolarité maximale</i>	École Primaire	<i>Accès smartphone</i>	Oui
<i>Lieu de naissance</i>		<i>Accès tablette</i>	Oui
<i>Âge</i>	69	<i>Accès ordinateur fixe</i>	Non
<i>Genre</i>	Femme	<i>Accès ordinateur portable</i>	Oui

Représentation et utilité perçue du numérique

Pour elle, la communication est une nécessité par téléphone, pour le travail (WhatsApp + emails).

- « **Les téléphones pour communiquer, pour téléphoner.** Madame, aujourd'hui, ça pousse le message parce que les messages ils sonnent plus. » (...) « **Avec les gens que je travaille, c'est toujours message qu'ils aiment.** Ça c'est que les WhatsApp, ils s'appellent plus hein, alors c'est pour ça. »
- « Parce que **les messages j'arrive sur WhatsApp** (...) Alors voilà, c'était comme ça que c'est et pour aujourd'hui. » (...) « Des fois je devais répondre, je me dis, je m'en fous, pour eux, **je réponds, s'ils comprennent pas, bha tempis... parce que je sais pas écrire** »
- « Parce que moi, quand j'ai travaillé pour eux, j'ai travaillé pour un soir dans le cinéma. À l'époque, j'étais Spitex quand j'ai commencé et après il m'a appelé, elle m'a envoyé... C'est pour ça que j'ai mis à me mettre... **Je vais avoir à WhatsApp parce que vous voyez tout sur WhatsApp, et le programme, le le travail aussi sur le sur le sur les emails.** »

Au niveau personnel et pour l'ordinateur, sa motivation à apprendre à faire seule et se débrouiller pour y arriver est devenue une nécessité depuis la mort de son mari. Elle souhaite répondre de manière adéquate aux messages et aux mails qu'elle reçoit, mais également pouvoir réaliser des paiements sur son ordinateur.

- « Ça fait une année, je dis, **il faut que je commence à me débrouiller et que j'aimerai...** Il faut qu'on s'éloigne un petit peu parce que je commençais à devenir un peu, un peu nerveuse à l'autre parce que moi j'envoyais des messages, j'ai reçu un email et je fais quoi ? »
- « Et l'ordinateur c'est pour **faire le paiement et sur le E-Banking parce que comme mon mari, il est décédé, ça va faire une année** » (...) « Mon mari, lui, il faisait tous les paiements » (...) « Quand j'arrive à le faire, j'aime bien le dire, mais même en attente. » (...) « Je mets pour la date, j'ai déjà programmé pour mois de juin et » (...) « alors et moi je reçois quand je reçois et je mets déjà les factures qui sont dedans, je suis tranquille. » (...) « ils sont prêts à partir » (...)

La digitalisation dans le monde et l'évolution numérique l'affecte beaucoup. Mélodie voit l'évolution de la société avec la mise en place d'ordres permanents pour répondre au monde digital et la nécessité depuis le passage des factures par banking.

- « Moi **je fais mon téléphone, je paie à Swisscom un papier...** il me dit on reçoit, tu payes déjà 3 francs, recevoir ta facture en papier, c'est vrai 3 francs et nonante... et il faut et ça va venir tout...

ça va venir tout digital... il faut, il faut aller, il faut entrer, il faut aller. Alors je me suis mis mais après ben moi je faisais que ça, 2-3 factures, la caisse maladie et après on a changé de caisse maladie » (...) « **tout en digital**. Et il vire tout ça pour payer mais maintenant je fais peut-être en 2 mois je dis à les filles. J'ai dit moi je pense que **je vais mettre l'ordre permanent pour la caisse maladie parce que s'il m'arrive quelque chose** »

- « C'est vrai et là bah comme on avait tout quoi, quand c'était toujours un papier, c'était différent. On a envoyé à la banque, on paie à la poste... » (...) « Mais **maintenant sur l'ordinateur, si nous, on arrive pas à faire.** » (...) « **Il faut toujours apprendre et apprendre à continuer** à... » (...) « Ou **revenir en arrière... mais c'est pas possible** parce que maintenant, c'est parce que y'a pas tout le monde qui a l'ordinateur hein » (...) « **Il y a pas tout le monde qui a**, devrais avoir la fenêtre aussi pour faire ça, sans être facturé. » (...) « Aux personnes âgées, parce qu'ils sont, ils s'envoient la balle un contre les autres. La Poste, ils disent que, c'est les entreprises... Les entreprises ils disent que facture il y a parce que la poste, il facture. » (...) « **Chacun s'envoie sa balle** »

Stratégies

La première stratégie mentionnée par Mélodie est **la demande d'aide à sa famille**. Cela répond à un besoin d'un vis-à-vis pour le sentiment de sécurité.

- « **Je demande toujours**. Et lui il est content de venir le mercredi, il vient. Il dit oui, heureusement que je peux venir boire un café avec toi les jours que tu sais. Après je sais pas comment je dois faire pour venir boire les cafés. J'ai dit mais tu peux venir tous les jours, j'ai dit **j'arrive pas, parce que je me sens plus, plus en sécurité, si j'ai quelqu'un avec vous** » (...) « Poser une question, parce que c'est, parce que c'est ça en face aux ordinateurs ? **Sur Banking, je fais, mais c'est pas évident...** » (...) « **On va pas demander au voisin pour venir...** Bah non c'est des choses... »

Madame a reçu de l'aide des enfants, c'était une aide ponctuelle de ses beaux-enfants lorsque mon mari n'était pas présent. Elle avait la projection de ne pas avoir besoin d'apprendre car les enfants faisaient à sa place, mais son problème a été que les enfants voient les données bancaires.

- « Temps en temps on me message, vous êtes par là, **je passe boire un café mais parce que mon mari voulait pas déranger aux enfants** » (...) « c'était les enfants à mon mari, c'était pas mes enfants »
- « **Jusqu'à maintenant, j'avais la belle fille qui venait**. Oui pour aider, pour faire tout ça, tous ces paperasses qu'il y avait » (...) « la belle-fille, une fois enfin chacun il faisait sa vie » (...) « Alors la fille, elle a cherché... mais bon elle est employée de commerce » (...) « Elle save, mais **moi je sais pas, moi j'ai aucune base** » (...) « Après la fille elle est arrivée, elle est allée sur un compte de papa pour faire et regarder qu'on a comme argent. Elle est arrivée je dis, je dis moi c'est toute façon je vais pas faire des paiements, c'est toi que tu vas être le paiement. Moi je me lance pas là-dedans. Après les mêmes factures, tout ce que j'ai payé sur mon compte, ouais c'est moi que je faisais, mais c'est elle était venue. Et après **bien sûr elle sait tout qu'est-ce qu'on a, qu'est-ce qu'on fait** »
- « **Votre beau-frère, il vous donne aussi un petit coup de main de temps en temps ?** (...) Oui, parce que moi je lui demandais. Pour libérer un peu de la belle-fille. »

Elle a aussi reçu de l'aide de son mari, comme ressource pour apprendre et s pour aider à écrire les mails, par contre son mari faisait tout à la place et elle ne percevait donc pas le besoin de s'y mettre.

- « **C'est mon mari qui m'a appris.** » (...) « lui, il avait des cours d'informatique » (...) « ce que j'ai appris, c'était toujours avec mon mari, tout » (...) « si mon mari était là, j'arrivais, il m'aidait à répondre, je répondais » (...) « J'ai les mails mais j'arrive pas répondre. Email, j'arrive pas écrire. **Moi je répondais quand mon mari était là** parce que lui... **Il corrigeait un petit peu...** »
- « Après il faut mettre sur PC parce que mon mari mettait tout sur le sur le bureau sur dossier » (...) « **Mon mari faisait... alors on a fait, j'arrivais pas à faire**, j'arrive sur les villes, je fais mais maintenant j'ai dit il faut que je mets aussi, c'est la complémentaire que je mets aussi sur ordre permanent. Comme ça, c'est plus sûr, s'il m'arrive quelque chose qui est »

Elle a aussi décidé de **suivre divers cours pour apprendre les démarches numériques** avec du soutien extérieur (cours proposés par la banque, cours de Pro Senectute, etc.). L'encouragement du mari pour suivre des cours était pour elle un aspect très positif dans son apprentissage. Elle ressentait une fierté à la fin de la formation et **un encouragement du mari** pour réussir.

- **Son mari** « Il a fait les cours d'informatique aussi. Pour banking aussi (...) Moi j'ai pris l'ordinateur, j'étais à la Banque cantonale, j'ai dit moi je chez vous, je sais rien comment et ça et ça s'inscrit au banking et après m'a dit, **il y a un cours maintenant à côté, pour la pour la Banque**, pour le banking. » (...) « **lui il voulait que moi j'aïlle**, lui il s'inscrivait pas. C'était que pour moi parce que lui, il se débrouillait déjà bien. J'ai dit bah **oui si j'ai congé mais je prenne congé pour aller** alors je me suis inscrit à 2021, en fin 2021 décembre » (...) « Après **j'ai été faire un contrat banking à la banque**. Et après il m'a dit, va voir parce que toi tu dois déjà avoir tout le, sur l'ordinateur. Ah, je te laisse aller, tu vois, tu vois. Et après j'étais avec le contrat et je suis rentré. **Il était fier. Il dit, Ah mais tu vois t'arrive**, t'arrive. Et, et voilà mais lui était là mais après » (...) « Il me poussait. »
- « Après j'ai demandé aussi à... **ProSenectute**. » (...) « Parce qu'il y avait déjà avant dans la famille, quelqu'un qui m'avait parlé de ça. »

Par la suite, elle a décidé de suivre des cours pour se prendre en main seule.

- « **Les fichiers, mais moi je suis pas encore capable à faire ça**. Alors si j'ai le sujet, j'ai validé, j'ai imprimé et après j'ai dit si j'arrivais pas mettre sur le PC et si j'arrive à imprimer. Alors, j'ai déjà une copie » (...) « une preuve, mais après il va venir toujours mais on voit pas... Moi, mais ça a commencé à venir lourde. **J'ai dit il faut que je me prenne en main...** » (...) « **C'est pour ça que je me suis inscrit au cours lire et écrire**. » (...) « **Je dis alors maintenant je dis il faut que j'aïlle, alors j'ai téléphoné et il y a pour aller pour lire et écrire. J'ai dit moi c'est pour le pour le cours d'informatique**. Et après quand j'ai rendez-vous et elle me dit, qu'est-ce que vous voulez faire ? Je dis bah cours d'informatique mais lire et écrire parce que moi **j'arrivais pas à répondre à mes mails** parce que **je sais pas écrire** » (...) « Ouais, ça fait déjà quelques années que j'avais vu un article sur Novelliste et j'ai coupé justement, je dis, il faut que ça m'a inscrit pour aller, mais bon, **on se dit on va demain, on va demain, en ce moment, j'ai pas besoin** »

Freins et besoins

Ses besoins sont fortement en lien avec les freins et la perception négative qu'elle peut avoir des outils numériques. Tout d'abord, elle est **envahie par la communication constante et rapide** des outils numériques, elle ne sait pas comment gérer la communication instantanée et souhaiterait **développer des meilleures stratégies pour y faire face**, notamment au travers d'une meilleure compréhension et expression écrite de la langue française.

- « Moi **j'arrive pas dormir parce que je reçois un email**, oui un email, c'est juste un forme, vous avez une facture à traiter et vous devez aller sur banking » (...) « Mais **tout le temps, je reçois les emails...** tout l'instant et moi je dis mais je sais pas qui met, oui mais moi **je sais pas qu'est-ce que c'est comme facture**. » (...) « **Je fais pas, j'ai peur, je sais pas** » (...) « De d'aller sur le site... Si je dois valider, qu'est-ce qu'il faut répondre ? Ah des fois c'est marqué, et moi **je comprends pas le mot**, est-ce que je dois accepter, je dois refuser. » (...) « Qu'est-ce que je dois répondre ? Je sais pas. » (...) « Je sais pas qu'est-ce que c'est ? **Je comprends pas la question**. » (...) « Qu'est-ce que, qu'est-ce que je dois répondre si c'est si c'est sur ou pas ? »
- « Pour l'ordinateur, je dis est-ce que je vais tout annuler ? Alors le problème avec les factures c'est que ça venait » (...) « Et j'ai dit mais moi je sais pas quand et qui je dois faire venir parce que les factures ils arrivent pas toujours en même temps. »

Au travers de ce premier exemple, on voit une réelle peur à cause du manque de vocabulaire et de difficultés de compréhension écrite. Cela l'empêche de comprendre ce qui est demandé, et lui amène une peur de valider quelque chose sans comprendre la question ou de manipuler pour les paiements. Dans le second exemple, on observe un phénomène similaire avec l'expression écrite.

- « Après avec les messages (...) avec mon fils, je faisais que à essayer oui mais **j'écrivais pas rien du tout, je savais pas comment on fait** et et des fois je disais, je voulais pas écrire arrête de

m'envoyer des messages parce que je voyais tout vite, je savais pas comment » (...) « Mais **je suis un peu perdu, j'arrive là, je suis, c'est tout.** Je te dis mais bon. Je sais pas comment. » (...) « Moi **j'arrivais pas à répondre à mes mails parce que je sais pas écrire** » (...) « j'allais pas parce que je fais, beaucoup de fautes. » (...) « pour le taper, écrire comme ça, moi je dois toujours chercher. »

- « Même l'autre jour **j'ai essayé pour les cleaners, pour mettre pour le nettoyage** parce que des fois c'est je mets pour le mettre face qu'on allait travailler dessus mais je mets plus tard... j'ai été voir et **j'ai pas réussi il me posait une question et moi je savais pas répondre** »

Au delà de la barrière de la langue, elle a également une peur liée au vécu d'une arnaque.

- « Moi je me fais arnaquer sur le sur le sur avec les carte banque » (...) « La carte bancaire, je sais pas comment » (...) « C'était le 5 mars, c'est les premières transactions, après c'était le 10, tous les 10, les 10... Alors c'était mis un exemple, ils ont imprimé la compte, c'était 1500, enfin c'est 1500 balles » (...) « j'ai pas vu sortir, enfin après, après j'étais faire mes commissions, j'étais pour payer, impossible de payer... Ah j'ai dit mais c'est pas possible, qu'est-ce que je achète ? Deux fois, Ah ben, non parce qu'il avait pas assez d'argent avec 55 francs. Et moi j'avais un montant de 69. Alors j'arrive à au à la maison. J'ai dit qu'est-ce que je fais ? J'étais folle, je retourne demain. Oui, heureusement que j'ai eu ce réflexe. Je disais de voir tout de suite. J'ai téléphoné, et ah il me dit... oh mais madame, il se passe... la sécurité alors... il me dit mais madame, y'a beaucoup de transactions... Toute sur Facebook... je dis, mais moi j'ai pas Facebook, je sais pas » (...) « J'ai dit ah moi, j'ai pas fait ça, alors je me suis fait pirater. » (...) « Alors il m'a dit oui c'est tout. Oui y a beaucoup 100 euros, 200 euros... tout tout alors, j'ai dit alors, vous faites quoi là ? Vous m'envoyez comment ? Vous voulez que je fasse quoi ? Alors on vous a envoyé un email alors à la maison, ils ont envoyé un email pour confirmer que moi j'ai fait les les démarches et après ben j'ai la fille, elle avait passé ces jours-là, elle m'a amené justement l'ordinateur parce qu'elle avait pris... et j'ai dit Oh mais tu sais maintenant on peut plus écrire sur l'ordinateur. Elle a fini les contrats que papa avait... » (...) « c'est pas évident quand on connait les pratiquement nul quand on est »