

# **Partages**

ISSN : – En cours d'attribution

Éditeur : UGA Éditions

01 | 2024

**Exploitations numériques pour la formation des publics en exil**

---

# Le smartphone, un aidant pour trouver ses marques dans son nouveau territoire

*Reflective Accounts of Experiences. Smartphone, a Help to Find Your Feet in Your New Territory*

**Anne Morel-Lab**

---

✉ <https://publications-prairial.fr/partages/index.php?id=111>

**DOI :** 10.35562/partages.111

## Référence électronique

Anne Morel-Lab, « Le smartphone, un aidant pour trouver ses marques dans son nouveau territoire », *Partages* [En ligne], 01 | 2024, mis en ligne le 29 novembre 2024, consulté le 25 avril 2025. URL : <https://publications-prairial.fr/partages/index.php?id=111>

## Droits d'auteur

CC BY-SA 4.0



# Le smartphone, un aidant pour trouver ses marques dans son nouveau territoire

*Reflective Accounts of Experiences. Smartphone, a Help to Find Your Feet in Your New Territory*

**Anne Morel-Lab**

## PLAN

---

1. Le FLI, ou l'apparition d'une nouvelle composante du FLE en lien avec les publics migrants
2. Explorer la ville avec son smartphone
3. La mise en scène positive de sa face : devenir touriste dans sa ville
4. WhatsApp, un outil inattendu de formalisation des écrits
5. Conclusion

## TEXTE

---

<sup>1</sup> Dans cet article, nous témoignerons d'une expérimentation associant le Français langue d'intégration (FLI) à la littéracie numérique en direction d'un public de migrants nouvellement arrivés à Bourg-en-Bresse<sup>1</sup>. Le choix de cette association part du postulat que le numérique fait désormais partie intégrante de la vie sociale, que ce soit à travers les réseaux sociaux, les applications disponibles sur les smartphones ou les plateformes de toute nature également accessibles depuis un téléphone portable connecté sur un wifi ou équipé de la 4G. En outre, si une part de la population française reste encore à l'écart<sup>2</sup> de ces nouvelles technologies, il n'en est pas de même de la plupart des migrants dont le nomadisme et l'éloignement de leurs racines expliquent sans doute l'usage globalement maîtrisé du smartphone et des applications qui s'y rattachent<sup>3</sup>. D'expérience, lors de formations, ils demandent rarement le code wifi de la salle où l'on se trouve, habitués à être autonomes dans leurs modes d'accès à Internet. Ce développement exponentiel au cours des dernières années de l'utilisation du numérique en lien avec le déploiement de la 4G paraît souvent plus rapide que la mise en place des dispositifs et modalités pédagogiques élaborés par les chercheurs en didactique des langues. Aussi commencerons-nous par restituer le cadre

institutionnel ayant prévalu au développement du FLI. Ceci nous permettra d'éclairer la particularité du contexte dans lequel s'est déroulée cette expérimentation ne relevant pas des modèles économiques de la formation continue. Nous développerons alors le récit réflexif des activités de l'atelier ayant permis de révéler des aspects sociolinguistiques sous-jacents aux contenus, bien que non anticipés dans le déroulé didactique.

## **1. Le FLI, ou l'apparition d'une nouvelle composante du FLE en lien avec les publics migrants**

- 2 La parution, le 11 octobre 2011, du décret n° 2011-1266 relatif à la création d'un label qualité intitulé « Français langue d'intégration » ouvrait la voie à la prise en compte des particularités d'un public visant à s'installer durablement en France, par opposition aux publics plus traditionnels du « Français langue étrangère ». Élaboré par un groupe d'experts, ce référentiel était destiné aux organismes de formation et aux associations de bénévoles qui, par une sorte de délégation de service public, se sont retrouvés en charge de l'insertion des migrants dans leur principale composante sociale : le travail (Adami et André, 2012). Depuis, le domaine du FLI est devenu une ressource pour des organismes de formation professionnelle historiquement ancrés dans le mouvement associatif, l'éducation populaire ou l'économie sociale et solidaire. S'appuyant sur les spécificités du référentiel – la primeur de l'oral sur l'écrit et la création du niveau A.1.1. –, ils ont donc peu à peu développé des contenus pédagogiques répondant aux exigences des décideurs, au premier rang desquels figurent l'Office français d'insertion de l'immigration et de l'intégration (OFII) et Pôle emploi. Des boîtes à outils, guides, kits pédagogiques, ont été élaborés pour permettre aux formateurs de répondre aux objectifs de formation en respectant les contraintes de coûts horaires et de conditions de travail liées à l'attribution de ces marchés publics (Canut et Delahaie, 2022).
- 3 Au cours de la même période, le déploiement du numérique a permis le développement de nouvelles approches didactiques pour sortir du cadre de la salle de classe (Mangenot, 2019). Cependant, le

croisement de ces deux composantes (augmentation de la demande en FLI et développement du numérique) ne semble pas avoir encore ouvert de nouvelles perspectives pédagogiques dans les formations linguistiques en direction des migrants – en dehors de l'accès à des formations en distanciel, grâce au développement des plateformes. Ceci nous a amenée à élaborer une proposition d'atelier pour répondre à une problématique pragmatique : en quoi la maîtrise des applications accessibles depuis un smartphone peut-elle faciliter l'intégration linguistique des migrants ?

## 2. Explorer la ville avec son smartphone

- <sup>4</sup> Cette proposition d'atelier répondant à un appel à projets de *la politique de la ville*<sup>4</sup> fut financée dans le cadre du contrat de ville à Bourg-en-Bresse, un dispositif visant à réduire les inégalités dans les quartiers prioritaires et ne répondant à aucune obligation de certification. Ancrée dans les approches collaboratives entre pairs, elle s'articule autour de l'exploration de la ville dans ses dimensions linguistiques, sociales et culturelles. La démarche s'écarte volontairement des parcours FLI proposés par les organismes professionnels qui peinent à faire face aux prérequis linguistiques des candidats aux titres de séjour en France et à l'accès au monde du travail (Canut et Delahaie, 2022). Sa scénarisation prend appui sur la notion du « migrant connecté » (Springer, 2021) partant des usages du smartphone déjà maîtrisés par les participants. L'atelier s'est tenu en présentiel entre janvier et mars 2020, à raison de séances de trois heures deux à trois fois par semaine pour un total de soixante-dix heures. Les huit participants assidus à cet atelier constituent un groupe hétérogène qui se répartit comme suit :

**Tableau 1. – Composition du groupe par nationalité, âge et niveau en langue et en maîtrise du numérique.**

Initiales du prénom	Genre	Nationalité	Tranche d'âge	Niveau de langue en français	Niveau de maîtrise des outils du numérique
Na	M	Afghan	40-50 ans	A2	bon
Ya	M	Gabonais	18-25 ans	A2	moyen moins

Ada	M	Nigérian	40-50 ans	A1	moyen
Dé	F	Albanaise	25-35 ans	B1	bon
Mi	F	Marocaine	50-60 ans	B1	faible
Tes	M	Erythrén	18-25 ans	A2	moyen moins
Nar	F	Arménienne	40-50 ans	B1	moyen
Gy	M	Arménien	40-50 ans	A1	moyen moins

- 5 Leur seul point commun est d'être arrivés à Bourg-en-Bresse non par choix, mais par décision administrative. Certains ont déjà le statut de réfugiés, d'autres tentent encore de faire des recours. Leurs motivations à participer à cet atelier sont variables : créer des liens, sortir de leur foyer, rencontrer des personnes vivant des situations similaires... Au-delà de toutes ces différences qui pourraient être autant de freins à la dynamique de groupe, tous ont pour objectif de palier leur insécurité langagière (Adami et André, 2014). Ce n'est pas ainsi qu'ils l'énoncent mais les manières qu'ils ont d'exprimer leur ressenti vis-à-vis du français sont des illustrations de cette insécurité. Ils disent qu'ils : « ne parlent pas bien », « ne savent pas parler correctement », « ne comprennent pas »... Ce manque d'assurance dans leur manière de s'exprimer, plus particulièrement à l'oral, est souvent lié à leurs expériences de la *glottophobie*, définie comme :

[...] le mépris, la haine, l'agression et donc globalement le rejet, de personnes, effectivement ou prétendument fondés sur le fait de considérer incorrectes, inférieures, mauvaises certaines formes linguistiques (perçues comme des langues, des dialectes ou des usages de langues) usitées par ces personnes, en général en focalisant sur les formes linguistiques et sans toujours avoir pleinement conscience de l'ampleur des effets produits sur les personnes. (Blanchet, 2013)

- 6 Ils expriment leurs difficultés à entrer en relation avec les natifs dans tous les actes de la vie quotidienne, que ce soit pour faire avancer leur dossier administratif, se faire soigner, trouver un travail. En outre, leur parcours antérieur de formation FLI leur permet de mesurer l'effort d'engagement personnel requis pour parvenir à progresser. Ils sont donc à l'affût de tout ce qui se présente pour pratiquer. Cet atelier représente une opportunité supplémentaire se rajoutant à d'autres dispositifs non prescrits.

7 De manière plus concrète, l'action s'est organisée autour du camp de base – une salle située dans l'hypercentre avec, à disposition, des ordinateurs portables, un tableau blanc et un vidéoprojecteur, le tout modulable en fonction des besoins pour préparer et restituer les différentes missions exploratoires de terrain. Ici, nous nous concentrerons uniquement sur deux aspects que la première mission a permis de révéler et qui ont, de ce fait, été constitutifs du déroulement global de l'atelier.

8 Le premier concerne la mise en scène de sa « face », soit :

[...] la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers une ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier. (Goffman, 1973, p. 9-10)

9 Le second traite de l'intérêt didactique des approches informelles dans la maîtrise des écrits formels.

### **3. La mise en scène positive de sa face : devenir touriste dans sa ville**

10 Le thème de l'atelier, l'exploration de la ville dans ses diverses dimensions, s'est déployé par étapes successives. Dans un premier temps, se déplacer, repérer, se renseigner. Dans un deuxième temps, visiter, rencontrer. L'objectif était donc de les amener d'amener les participants à sortir du camp de base très rapidement et de manière autonome pour réaliser différentes missions. La météo (froid ensoleillé et sans vent) de l'après-midi de la troisième journée se prêtant particulièrement bien à une première sortie, ils ont été prévenus à la pause de midi que, dans l'après-midi, ils auraient à marcher en ville en se prenant en photo : « Habillez-vous chaudement et ayez vos téléphones chargés. » À l'heure de la reprise, tous sont arrivés habillés chaudement mais avec un soin particulier apporté à leur tenue. Ils allaient être de sortie ! Il leur avait en effet été annoncé que leur première mission, « se repérer dans la ville », les amènerait à se prendre en photo devant différentes « balises » :

des monuments, des plaques de rues... — une façon de valider les étapes des circuits établis sur les plans de la ville — et qu'ils auraient à les suivre rigoureusement, plan en main. Cette sorte de jeu de piste avait été conçue pour que chaque binôme passe par les mêmes étapes, mais pas dans le même ordre et en empruntant des circuits différents pour finalement se retrouver tous au point d'arrivée, la médiathèque, où une visite serait organisée dans la suite du parcours. Le selfie devant la balise et son envoi au camp de base via WhatsApp n'avait donc été pensé que comme une validation de l'étape. Or, les participants ont détourné la forme de la consigne, se l'appropriant pour se donner l'opportunité de passer du statut de migrant à celui de touriste déambulant dans la ville en faisant des selfies. Sur les photos reçues au camp de base, ils affichent des poses et des sourires comparables à ceux des photos souvenir de vacances qui circulent sur les réseaux sociaux. L'écart entre leurs tenues habituelles (visant à ne pas se faire remarquer) ainsi que leur attitude (généralement effacée), et la mise en scène d'eux-mêmes qu'ils ont jouée sur ces photos est assez saisissant. Ainsi, la proposition conçue pour appréhender : *se situer, se diriger* dans une scénarisation interculturelle a, de manière non anticipée, contribué à la mise en œuvre d'un processus de reconstruction personnelle et sociale relevant de la *Bientraitance linguistique* :

La bientraitance linguistique peut désigner des comportements macro, méso, micro. Elle peut constituer la réponse à la glottophobie dans les domaines politiques, institutionnels, professionnels, aux phénomènes de minoration et de domination. (Biichlé et Dinvaut, 2020)

- 11 Cette spirale bientraitante s'est appuyée sur le fil de discussion WhatsApp créé pour valider les « balises » et dont l'usage détourné a été moteur dans le succès sociolinguistique de cette première mission, qui consistait en se repérer dans la ville en reconnaissant les monuments et les noms des personnes figurant sur les plaques des rues comme autant de traces de l'identité des lieux.
- 12 Suite au succès de cette première mission, le fil WhatsApp et son appropriation par les uns et les autres est devenu un vecteur essentiel, également non anticipé, de la progression des apprenants à l'écrit.

## 4. WhatsApp, un outil inattendu de formalisation des écrits

- 13 Créer un fil WhatsApp avec les apprenants n'est pas sans poser quelques problèmes déontologiques. Ce n'est pas un canal d'information officiel. En outre, il peut rapidement devenir envahissant, ne permettant plus de séparer le professionnel du personnel, le public du privé. Dans le cas de ce projet, il s'est néanmoins avéré un outil didactique plus efficace que d'autres approches plus formelles.
- 14 À titre d'exemple, examinons quelques messages de Na, afghan anglophone ayant une vraie réticence à entrer dans le français puisque son choix de destination était la Grande-Bretagne :
- 04/02/2020 : « Je besoin encrye avec un docteur fameil, que vous couz conaitre un Donné ma son adresse s'il vous plait, Merci<sup>5</sup>. »
- 15 Dans ce premier message, on distingue déjà l'appropriation des expressions usuelles « s'il vous plaît », « Merci », tandis que l'orthographe de « encrye » et « fameil » témoigne de l'écart entre phonie et graphie. En outre, « conaitre » et « un Donné ma son » sont significatifs d'un oral assez typique chez ces migrants disqualifiés par la *glottophobie*. Relevons également que le fil WhatsApp est, dans ce cas précis, utilisé de manière très informelle pour solliciter une aide que le reste du groupe (y compris la formatrice) pourrait être en mesure de lui apporter.
- 16 Le message posté quinze jours plus tard par le même Na est déjà plus formel, avec la reprise (copiée/collée) de l'expression « y a-t-il » déjà utilisée dans le fil de la conversation.

16/02/2020 : « Bonjour à tous, Je vous souhaitez très bonne journi, j'est libre, y-a-t-il quelqu'un pour m'inviter ? »

- 17 La demande est directe mais introduite par une formule de politesse, une nouveauté dans le cas de Na dont un des premiers messages était « SALUT ! ». Un mois plus tard, le message posté au lendemain du premier confinement confirme cette formalisation du syntagme d'ouverture, écrit dans un français normé.

15/03/2020 : « Bonjour à tous, je vous souhaite bonne santé, c'est importante que nous reste chez nous, pour santé du notre et le plus cher de notre. Bonne chance. »

- 18 En outre, ce groupe WhatsApp a continué à être actif pendant tout le confinement, permettant d'entretenir, dans une période particulièrement angoissante pour les participants, les liens noués au cours de l'atelier tout en prolongeant la pratique des écrits-oraux propres aux messageries :

23/03/2020 : « Merci Tes, tous va bien et comment vas tu et ta fils, il est bien ? »

02/04/2020 : « Bonjour à tous, est-ce que tout la monde vas bien, comment vous passé ces jours de confinements, je souhaite que tous vas bien avec les famiele. »

09/05/2020 : « Bonjour à tous j'espère que tout vas bien, et passé les jours de confinement réussement avec votre famille et des amies. »

- 19 Son dernier message date de la fin juillet. Entre temps, il a quitté le foyer où il était pour un appartement dans un village à une trentaine de kilomètres de la ville.

25/07/2020 : « Bonjour à tous, je vais bien essayer d'aller, mais je ne suis pas sûr, les transports au demanche est limète de Vonnas à Bourg. »

- 20 Ainsi, ce fil WhatsApp, initialement mis en place pour permettre le suivi des étapes de leurs missions de terrain sous une forme collective et collégiale, est-il devenu le ferment du processus d'appropriation de pratiques langagières, plus ou moins formelles, qu'il s'agisse d'une simple conversation entre pairs pour échanger de manière convi-viable comme dans les exemples ci-dessus ou d'échanges plus formalisés avec la formatrice, comme dans cet extrait en date du 22/03/2020 initié par Am à propos d'une suite de parcours :

Am : « Bonjour Mme Anne, est-ce que vous pouvez me renseigner sur la date de la réunion collective pour la formation d'aide à la personne ou assistante maternelle parce que j'ai pas réussi à le faire toute seule, parce que moi et Del nous voulons postulé à cette formation. Merci beaucoup. »

For : « Bonjour Am, je crains de ne pouvoir vous apporter une réponse fiable. Tout est arrêté pour le moment. Il faut attendre de savoir comment la situation va évoluer. Avez-vous le numéro de téléphone de l'organisme qui organise la formation ? »

Am : « Non j'ai pas le numéro, je vais essayé de lire le formulaire que vous m'avez imprimer l'autre je jour et je vais voir si je trouve un numéro et je vais vous l'envoyer. Merci. »

- 21 Notons encore qu'à la suite de cet échange, Na rédige le message suivant :

Na : « Bonjour à tous,  
Je souhaite que vous et votre Famille allez bien, j'ai inactif dans la group mais je lis tout les message, c'est une condition très très fragile, nous avon besoin resté fort et resté chez nous. »

- 22 L'adresse de ce message (« Je souhaite que vous et votre famille allez bien », dont la syntaxe dénote avec la suite) dévoile l'une des stratégies développées par Na pour améliorer ses écrits : le détournement d'éléments du fil, qu'il reprend à son compte pour améliorer la forme et la structure de ses propres messages.
- 23 D'un point de vue socio-didactique, ces quelques extraits témoignent de l'utilisation d'un fil WhatsApp dans l'appropriation des pratiques langagières de la part de migrants désireux de pallier leur insécurité linguistique selon des modalités collaboratives. Relevons au passage que ceci n'aurait sans doute pas pu se faire sans les liens tissés entre les participants lors des missions de terrain et en particulier la première, au cours de laquelle ils ont joué les touristes faisant des selfies. En outre, ces échanges de messages révèlent que l'amélioration des compétences langagières relève d'un processus complexe empruntant des voies distinctes et diversifiées, mêlant le relationnel (demande à être invité) au fonctionnel (demande d'aide pour trouver un médecin) selon des modalités plus ou moins formelles en fonction des situations de communication.

## 5. Conclusion

- 24 Cet article cherchant à répondre à la question « En quoi la maîtrise des applications accessibles depuis un smartphone peut-elle faciliter l'intégration linguistique des migrants ? » révèle la portée socio-didactique de cet objet du quotidien, véritable terminal numérique connecté au monde. Ainsi avons-nous exposé les bénéfices de la transposition des fonctionnalités nomades exploitées par les migrants (pour échanger avec leurs proches, envoyer et recevoir des photos), à l'appropriation des codes et usages de leur langue cible : un français du quotidien plus ou moins formel en fonction des situations de communication, répondant aux critères de référencement du FLI. En outre, cet atelier confirme que le détournement d'applications du type WhatsApp à des fins pédagogiques favorise la créativité des apprenants, laquelle contribue à remédier à l'insécurité linguistique dont ils souffrent. Nous avons également identifié que cette insécurité linguistique est, pour partie au moins, liée à la *glottophobie* qu'ils subissent en tant que migrants cherchant à s'intégrer et que les souffrances qu'elle engendre peuvent être pour partie

potentiellement réparées par la *bientraitance linguistique*. Les smartphones ne seraient donc pas seulement des « doudous » comme véhiculé dans la presse, ils peuvent aussi devenir les outils d'un processus didactique basé sur des approches collaboratives pour la réalisation d'un projet. L'aboutissement de cet atelier fut en effet la réalisation d'une production collective associant vidéos, images et sons, captés et transmis avec les smartphones des participants, pour être ensuite associés à des textes, retravaillés au camp de base sur des ordinateurs. Une suite possible à cette expérimentation est en cours de réflexion. Il s'agirait de proposer à un petit groupe de migrants déjà bien installés dans la ville (et pourquoi pas à une partie de ceux-là mêmes qui ont participé à cet atelier) de travailler à la réalisation d'une sorte de guide d'accueil à l'intention des nouveaux arrivants. Une manière pour les concepteurs-rédacteurs de proposer une approche bientraitante pour s'adresser à celles et ceux qui, comme eux, traversent les épreuves de la migration.

## BIBLIOGRAPHIE

---

- ADAMI, H. et ANDRÉ, V. (2012). Vers le Français Langue d'Intégration et d'Insertion (FL2I). Dans *Les migrants face aux langues des pays d'accueil, acquisition en milieu naturel et formation* (p. 277-289). Presses universitaires du Septentrion.  
DOI : [10.4000/books.septentrion.14084](https://doi.org/10.4000/books.septentrion.14084)
- ADAMI, H. et ANDRÉ, V. (2014). Les processus de sécurisation langagière des adultes : parcours sociaux et cursus d'apprentissage. *Revue française de linguistique appliquée*, 19(2), 71-83.
- BIICHLÉ, L. et DINVAUT, A. (2020). *Mieux vivre en langues. De la maltraitance à la bientraitance linguistique*. L'Harmattan.
- BLANCHET, P. (2013). Repères terminologiques et conceptuels pour identifier les discriminations linguistiques. *Cahiers internationaux de sociolinguistique*, 4, 29-39.
- CANUT, E. et DELAHAIE, J. (2022). Français Langue d'Intégration : Français pour s'intégrer ? Le dispositif MigraFLE dans les Hauts-de-France. *Le français aujourd'hui*, 217, 79-89.
- GOFFMAN, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne. La présentation de soi* (t. I). Les Éditions de Minuit.
- MANGENOT, F. (2019). Explorer le web social, apports et limites. *Alsic*, 22(1).  
DOI : [10.4000/alsic.3577](https://doi.org/10.4000/alsic.3577)

SPRINGER, C. (2017). Migrants connectés, intégration sociale et apprentissage/certification en langues : prendre en compte la nouvelle donne numérique. Dans J.-C. Beacco, H.-J. Krumm, D. Little et P. Thalgott (dir.), *The Linguistic Integration of Adult Migrants: Some Lessons from Research / L'intégration linguistique des migrants adultes : les enseignements de la recherche* (p. 27-44). De Gruyter. En ligne : [hal-01540758](https://hal-01540758)

## NOTES

---

- 1 Bourg-en-Bresse est une ville moyenne située à 1 h de train de Lyon (au sud) et de Genève, (à l'est) ; et à 2 h de Paris en TGV et du tunnel du Mont-Blanc via l'autoroute.
- 2 Une étude de l'Insee, datée de 2021, indique que 7 % de la population n'a ni smartphone ni connexion Internet à domicile.
- 3 De nombreux témoignages relayés par la presse et notamment l'article intitulé : « Le téléphone mobile, indispensable boussole des migrants » (Moha Ennaji, *Le Courrier de l'Unesco*, 2021, en ligne : <https://fr.unesco.org/courier/2021-4/telephone-mobile-indispensable-boussole-migrants>) attestent de l'importance des smartphones pour cette population sans attaches.
- 4 Politique publique nationale qui vise le développement des quartiers qui cumulent nombre de difficultés de tous ordres (social, économique, scolaire, accès aux droits, etc.).
- 5 « J'ai besoin de m'inscrire auprès d'un médecin de famille, si vous en connaissez-un, merci de me donner ses coordonnées. »

## RÉSUMÉS

---

### Français

Cet article est le rapport d'étonnement d'un atelier linguistique ouvert aux publics migrants. Ce récit réflexif relate en effet les procédés mis en place par les participants pour réparer leur rapport à la langue française.

### English

This reflective account on a language workshop for migrants recounts the processes used by its participants to restore their relationship with French as a foreign language.

## INDEX

---

### **Mots-clés**

TIC, médiation, sociodidactique, glottophobie, bientraitance linguistique

### **Keywords**

ICT, mediation, sociodidactics, glottophobia, language care

### **Index thématique**

Récit réflexif d'expérience

## AUTEUR

---

### **Anne Morel-Lab**

ATER, CIEF – Université Lumière Lyon 2

anne.morel-lab[at]univ-lyon2.fr

IDREF : <https://www.idref.fr/185300839>

ORCID : <http://orcid.org/0000-0003-4233-7149>

HAL : <https://cv.archives-ouvertes.fr/anne-morel-lab>