

Lutter contre la fracture numérique

QUELS CONSTATS ?

Beaucoup de responsables pensent qu'« aujourd'hui tout le monde sait se servir d'un smartphone ou d'une tablette ! » et n'imaginent pas que l'utilisation d'un « logiciel simple » peut mettre en difficulté « des salariés qui réalisaient jusqu'à présent très bien leur travail », mais en composant, parfois secrètement, avec des difficultés de maîtrise des compétences de base (lecture, écriture, raisonnement...).

Manque de confiance en soi, crainte de se tromper, appréhension du numérique plus ou moins anxiogène, difficultés de lecture, manque de repères pour se situer et évoluer dans l'environnement numérique sont autant de difficultés qui doivent être anticipées et accompagnées pour une transition numérique réussie et inclusive.

17%

De la population seraient concernés par l'illectronisme
(insee, 2019)

QU'EST-CE QUE L'ILLECTRONISME ?

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

COMMENT S'Y PRENDRE ?

Il est important de différencier et d'identifier deux catégories de fragilités :

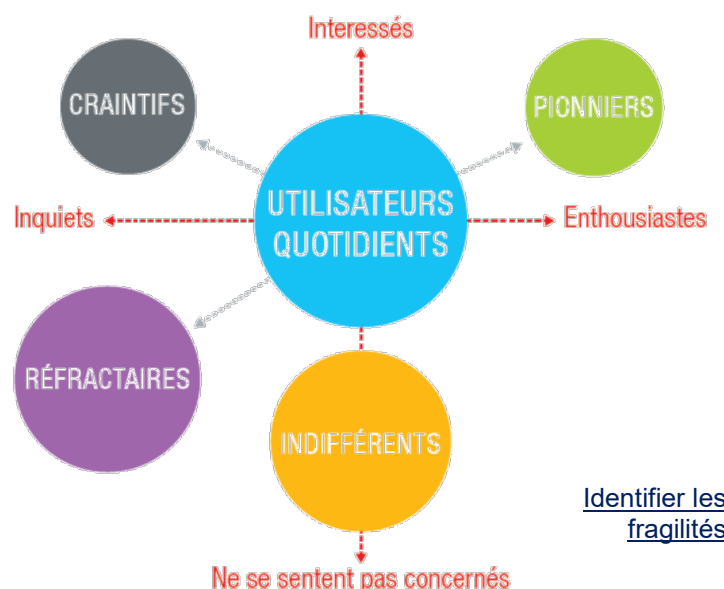
1. Les fragilités vis-à-vis du numérique en termes d'attitudes, d'usages et d'habitudes, de craintes...

Questionnement pour le repérage d'une fragilité numérique

- Avez-vous une adresse mail que vous consultez régulièrement ?
- Utilisez-vous cette adresse mail de façon autonome ou préférez-vous le faire avec quelqu'un ?
- Disposez-vous d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone avec internet à la maison ?
- Avez-vous déjà effectué des démarches sur internet ?

Quelques points pour positionner les personnes sur les principaux usages d'outils numériques

- Dit connaître les gestes et techniques simples (allumer et éteindre un ordinateur, se servir d'un clavier et d'une souris ou d'un écran tactile, utiliser une tablette/un smartphone)
- Dit savoir enregistrer, retrouver, déplacer un document
- Dit savoir télécharger un document
- Se dit à l'aise sur Internet pour faire des recherches
- Se dit à l'aise sur Internet pour utiliser des services publics en ligne (Ameli, Pôle emploi...)
- Se dit à l'aise sur Internet pour faire un achat



2. Les fragilités vis-à-vis des compétences de base

L'usage et l'apprentissage de l'outil numérique vont mobiliser des compétences de base, des compétences de lecture, peut-être d'écriture (saisie d'identifiants, rédaction de messages...), des compétences de raisonnement (navigation dans l'application) etc...

Toutes ces compétences reposent sur des logiques conçues par des personnes lettrées, difficilement accessibles aux personnes ne maîtrisant pas les connaissances de base.

Compétences de base et compétences numériques sont étroitement liées, à tel point qu'on peut considérer aujourd'hui la compétence numérique comme faisant partie des compétences de base. Tous les salariés fragilisés face au numérique n'ont pas de difficulté avec les compétences de base et, contrairement à certaines idées reçues, les salariés en difficulté avec les compétences de base ne sont pas tous exclus de la vague numérique... mais attention aux apparences, être capable de visionner des tutoriels sur une plateforme de vidéos ou d'utiliser une application pour téléphoner à moindre frais n'est pas pour autant la preuve d'une capacité à être autonome dans des usages numériques professionnels.

Des ressources pour en savoir plus

L'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme propose de nombreux outils.

Des définitions et des chiffres
Des témoignages vidéos
www.anlci.gouv.fr

Des parcours de formation en ligne
« Comprendre, repérer, agir face aux situations d'illettrisme »
www.anlci-elearning.com

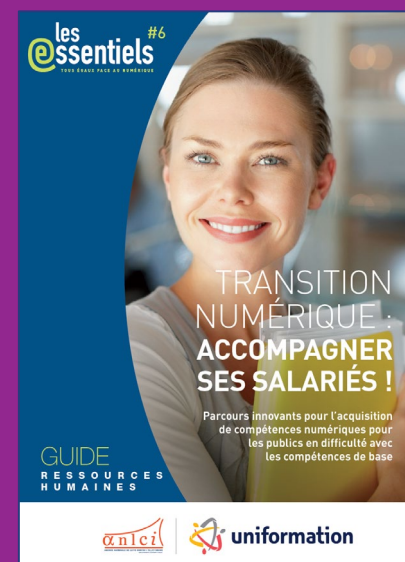
Comment repérer ?

Une fragilité face au numérique ou à l'écrit peut être repérée par les remontées d'informations de l'encadrement sur des micro-dysfonctionnements quotidiens ou quelques questions simples à intégrer à un entretien professionnel.

Il est donc important :

- D'apporter aux encadrants les informations utiles pour le repérage et l'accompagnement des salariés fragilisés face au numérique ou face à l'écrit
- D'intégrer les compétences de base incluant la compétence numérique à l'entretien professionnel.

Des ressources pour agir



Comment former les plus fragiles ?

Pour...

Je peux proposer...

Sensibiliser et développer des attitudes favorables

Des journées de sensibilisation et découverte du numérique

Permettre la maîtrise des fondamentaux

Une formation aux usages fondamentaux du numérique intégrant une formation aux compétences de base

Accompagner les plus fragiles dans la transformation numérique de leur activité

Une formation aux usages professionnels d'un outil numérique intégrant une formation aux compétences de base

Valoriser les compétences

Une certification CléA ou CléA numérique

Accompagner au plus près

Une médiation numérique au sein de la structure ou un dispositif de tutorat