

KIT PRATIQUE

OCCITANIE



Comment réussir
l'inclusion
numérique
des personnes
en situation
d'illettrisme ?







Faire connaître les réussites pour que l'illettrisme recule



Chaque jour en France, des centaines de milliers d'hommes et de femmes qui ont pourtant été scolarisés dans notre pays ne parviennent pas à faire face, seuls, à des situations très simples de la vie quotidienne parce qu'ils ne maîtrisent pas suffisamment la lecture, l'écriture et le calcul.

Pour qu'ils puissent sortir de l'illettrisme il faut mobiliser des moyens très éclatés et impliquer des décideurs et acteurs aux sensibilités et responsabilités très différentes qui acceptent de se

réunir pour agir ensemble.

Grâce à cette méthode de travail, économe de moyens, exigeante et pragmatique, l'Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme et tous ses partenaires engagés dans la même dynamique ont permis à plusieurs centaines de milliers d'adultes de réacquérir les bases indispensables qu'ils n'ont pas suffisamment consolidées à l'école.

3.100.000 adultes étaient confrontés à l'illettrisme en 2006. Ils étaient 2.500.000 en 2012 et les efforts se poursuivent.

Ces résultats ont été obtenus parce que l'ANLCI rassemble avec une grande neutralité et par-delà les différences de toute nature : pouvoirs publics nationaux, conseils régionaux, collectivités locales, associations, entreprises, syndicats, bénévoles et salariés. Malgré les bonnes raisons qu'ils pourraient avoir de ne pas s'entendre sur d'autres sujets, ils acceptent de se réunir pour agir et de faire l'impasse sur tout ce qui les sépare pour trouver des solutions concrètes aux besoins des personnes en situation d'illettrisme dans le monde du travail, dans la société toute entière, que ce soit dans les zones rurales ou urbaines et cela, à tous les âges de la vie.

Déclinée au niveau national et régional, cette méthode de travail centrée sur le problème à résoudre et les personnes qui y sont confrontées, fédère les partenaires de la société civile aux côtés des porteurs des politiques publiques. Elle a permis que la lutte contre l'illettrisme soit déclarée Grande cause nationale en 2013 et que la mobilisation ne faiblisse pas pour mobiliser tous les moyens disponibles vers ceux qui en ont le plus besoin et continuer ensemble à faire reculer l'illettrisme. Mais beaucoup reste à faire.

Pour que les solutions proposées aux personnes soient plus nombreuses et de meilleure qualité, l'ANLCI met à disposition de ceux qui agissent des repères simples, des outils et des guides de bonnes pratiques pour qu'ils n'aient pas à réinventer ce qui existe déjà. Parce qu'elles sont mieux connues et mieux diffusées, les solutions qui ont fait leur preuve deviennent la source de recommandations pour agir plus fortement et plus efficacement. Cette méthode de travail accélère la mise en place de réponses nouvelles contre l'illettrisme et joue un rôle très important dans la démultiplication des solutions proposées aux personnes.

De septembre 2015 à décembre 2016, avec l'aide du Fonds social européen, l'ANLCI a déployé localement son programme national de diffusion des bonnes pratiques, le Forum permanent des pratiques, avec un objectif majeur : identifier et mutualiser les bonnes pratiques, expliquer les facteurs de réussite et les freins pour mettre à disposition des acteurs et des partenaires des outils simples, concrets et efficaces.

Pour couvrir la palette des nombreuses solutions contre l'illettrisme proposées à tous les âges, le travail a été réparti entre toutes les régions. Plus de 300 acteurs locaux, « initiateurs de solutions » ont pris part à cette démarche. Ils ont été invités dans le cadre d'un atelier régional accompagné par un expert missionné par l'ANLCI à décrire leur méthode, les conditions de réussite, les écueils à éviter. Tout cela dans le but d'aider ceux qui souhaitent agir contre l'illettrisme, à le faire vite et mieux. Qu'ils en soient ici chaleureusement remerciés.

Le Kit pratique que nous avons le plaisir de vous remettre aujourd'hui est le résultat de leur travail. C'est aussi la traduction concrète de la conception que nous nous faisons de l'action publique pour que chacun maîtrise pleinement la lecture, l'écriture et les compétences de base : réunir pour mieux agir.

Hervé Fernandez

Directeur de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI)

UN CYCLE DE DIFFUSION DES PRATIQUES EN 4 ETAPES

Etape 1 Identifier les bonnes pratiques locales.

Il s'agit de recenser les solutions qui ont fait leurs preuves localement pour résoudre le problème de l'illettrisme.

Etape 2 Rédiger des guides pour agir (2ème semestre 2016).

Les acteurs engagés localement sont invités à participer à un atelier organisé par l'ANLCI. Ils y décrivent leurs solutions, leur méthode de prise en charge de l'illettrisme, listent les conditions de réussite, détaillent les méthodes pédagogiques, les écueils à éviter... À partir de ces éléments, l'expert accompagnateur missionné par l'ANLCI rédige un guide pratique, conçu comme un mode d'emploi pour agir.

Etape 3 Partager les bonnes pratiques dans chaque région

(décembre 2016 – janvier 2017). Une rencontre régionale est organisée pour donner une plus grande lisibilité à ces travaux, les diffuser, améliorer le service rendu aux personnes, renforcer le réseau des intervenants de la lutte contre l'illettrisme sur le territoire régional.

Diffuser largement les bonnes pratiques et des guides pour agir (2017).

Une plateforme en ligne est mise en place par l'ANLCI, véritable « banque » des bonnes pratiques, d'outils et des ressources mis à la disposition de tous ceux qui souhaitent agir contre l'illettrisme sans savoir comment s'y prendre. Fin 2017, un temps fort national de clôture, la « Cité des Pratiques », est organisé pour proposer des ateliers, des plénières et des actions qui facilitent la prise en main des guides pour agir.

Faire connaître les réussites pour que l'illettrisme recule

Pour la region Occitanie



Les praticiens et responsables d'action engagés dans l'atelier régional:

Audrenne Canal, responsable formation, ADRAR, Organisme de formation, Toulouse www.adrar-formation.com/

Céline Reynier, coordinatrice, Association Solidarnet, Ales www.solidarnet.asso.fr

Stéphanie Sanchez, directrice, Ecole régionale de la deuxième chance (Montpellier Port Marianne) www.er2c-montpellierportmarianne.fr

Frédérique Darnatigues, responsable pédagogique, AMS Grand Sud, Organisme de formation, **Toulouse Montpellier**

Cathy Miquel, formatrice, AMS Grand Sud, Organisme de formation, Toulouse Anne Sophie Cabrillat, projet FOAD, AMS Grand Sud, Organisme de formation, Toulouse Fabienne Debay, formatrice, AMS Grand Sud, Organisme de formation, Toulouse www.ams-grandsud.fr

Philippe Depouez, délégué territorial, AGIRabcd31, Toulouse Alain Addes, membre, AGIRabcd31, Toulouse Jean-Yves Tacnet, membre, AGIRabcd31, Toulouse www.agirabcd.fr/

Les partenaires territoriaux

Nicole Rouja, chargée de mission territoriale, Ressources et Territoires, Toulouse www.ressources-territoires.com

Hélène Patry, chargée de mission illettrisme et analphabétisme, Atout Métiers, Montpellier www.atout-metierslr.fr

L'expert missionné par l'ANLCI: Yves Ardourel, association FReDD

ardourelyves@gmail.com

La chargée de mission régionale de l'ANLCI: Nathalie Gadéa, Préfecture de région, Toulouse

nathalie.gadea@lrmp.gouv.fr

Le référent national ANLCI: Elie Maroun, chargé de mission national, elie.maroun@anlci.fr

SOMMAIRE



Faire connaître les bonnes pratiques	3
Objet du Forum permanent des pratiques en Occitanie	7
Le problème à résoudre	8
Vue d'ensemble des initiatives présentées	9
Accompagner les démarches matérialisées : Action de la CAF du Gard, Nîmes	11
Lutter contre l'illettrisme numérique : Action « A.D.N » de l'association AGIRabcd31, Toulouse	14
Evaluer et acquérir les compétences numériques de base : Action de l'organisme de formation AMS Grand-Sud, Toulouse, Montpellier	18
Lever les freins contre la fracture numérique : Action de Solidarnet, Alès	23
« Savoirs fondamentaux professionnels » : Action de l'organisme de formation ADRAR, Toulouse	27
« Ça m'intéresse, parlons-en » : Action de l'ER2C, Montpellier Port-Marianne	32
Conclusions	37
Liste des annexes	39



Objet du Forum permanent des pratiques en Occitanie

COMMENT REUSSIR L'INCLUSION NUMERIQUE DES PERSONNES EN SITUATION D'ILLETTRISME ?

Introduction

Les relations qui se tissent entre le numérique et la société ne sont pas faciles à appréhender. Le numérique est d'abord une production de la société : il est le fruit de savoirs, de réflexions techniques, de projets industriels et commerciaux et il se nourrit des besoins d'information et de communication de cette société. Mais le numérique en retour façonne la société.

Le numérique est un terme qui regroupe plusieurs mondes :

- Le monde des outils matériels : les millions d'ordinateurs, les milliers de centres serveurs, les trois milliards de smartphones et d'objets connectés, modèlent nos environnements de vie et nos comportements.
- Le monde des services portés par ces outils : la puissance de traitements de ces machines est présentée comme un service ; mais quels sont ceux qui sont utiles et pour qui travaillentils ?
- Le monde du savoir et des connaissances : les données scientifiques, les rapports d'études, les encyclopédies collaboratives, les sites culturels, ..., trouvent dans le numérique une force de diffusion et de partage inégalée.
- Le monde du contrôle : pour la sécurité, la gestion des biens et des personnes, pour organiser les flux financiers, le numérique est d'une grande efficacité.
- Le monde de la communication et de l'information : ce monde est dominateur, très visible, associé aux plus grosses entreprises internationales et chargé d'enjeux de pouvoir. Il porte aussi les préoccupations quotidiennes des relations professionnelles et personnelles.

L'informatisation de la société remonte à plus de quarante ans, et on constate qu'il n'y a plus beaucoup de secteurs (économique, social, culturel et éducatif) qui ne s'attachent à sa logique, qui ne s'appuient sur sa puissance et qui ne choisissent de s'y impliquer.

Dans ce contexte, aucun acteur de la société, aucune personne ne doit être exclue de cette réalité numérique si présente dans le quotidien. Il est essentiel que chacun puisse non seulement utiliser bénéficier et accéder aux pratiques numériques, mais qu'il puisse participer, en citoyen informé, aux évolutions du numérique et de ses services.

Le Forum permanent des pratiques proposé par l'ANLCI en région Occitanie, à travers la diversité des initiatives présentées montre que cela est possible et surtout profondément nécessaire.

LE PROBLEME A RESOUDRE

Les personnes confrontées à l'illettrisme portent en elles, de par leurs difficultés, des questions sur l'évolution de nos sociétés ; chercher concrètement à répondre au problème est une source indéniable de progrès humains, personnels et collectifs :

Comment partager la connaissance puis transmettre les savoirs?

Comment agir contre l'illettrisme pour que le numérique profite à tous ?

Comment envisager un développement culturel, social et économique qui soit respectueux de chacun comme des générations futures ?

Le fait numérique marque en profondeur nos sociétés contemporaines ; face à l'ampleur du phénomène, et des conséquences culturelles, économiques et sociales de la dématérialisation des contenus et des activités, la mise en débat du fait numérique, n'a pas toujours la place nécessaire.

Le numérique marquerait-il, comme cela est parfois annoncé, les bases d'un avenir plus radieux, en somme une nécessité de civilisation? L'échange et la réflexion, à partir d'actions qui réussissent, est utile pour envisager des engagements responsables dans ce mouvement puissant qui imprègne la société. C'est l'objet des travaux du Forum en Occitanie. Le présent kit pratique rend compte de ces travaux et propose des éléments de compréhension et des pistes de développement pour agir efficacement.

Réalisé à partir de six principales initiatives retenues par un comité d'acteurs de la lutte contre l'illettrisme en Région Occitanie, ce document se veut « un mode d'emploi pour agir ».

LES TROIS OBJECTIFS DU KIT



Faciliter l'inclusion numérique des personnes en situation d'illettrisme, leurs accès à la société numérique, notamment aux services publics dématérialisés.



Permettre aux personnes en difficulté avec les compétences de base d'acquérir la compétence numérique.



Utiliser le numérique, comme levier d'acquisition ou de consolidation des compétences de base, de qualification ou d'orientation des personnes confrontées à l'illettrisme.

Ce kit pratique n'est pas la conclusion des travaux du Forum permanent des pratiques en Occitanie, la simple valorisation d'initiatives pertinentes, mais l'encouragement à poursuivre la réflexion et à amplifier l'action des acteurs mobilisés pour l'inclusion numérique des personnes en difficulté avec les compétences de base.

Vue d'ensemble des initiatives, pour réfléchir et agir

Les actions présentées ont été retenues suite à une exploration des initiatives et expériences ayant produit des effets significatifs auprès de personnes confrontées à l'illettrisme; ces dernières étant visées directement par les actions identifiées ou faisant partie de leurs bénéficiaires.

Qu'elles soient destinées prioritairement ou occasionnellement aux personnes en difficulté avec les compétences de base, les actions présentées dans ce kit concourent à atteindre les trois objectifs définis. Ces objectifs s'inscrivent dans les principes de la charte « Pour que le numérique profite à tous, mobilisons-nous contre l'illettrisme » signée par les 71 organisations partenaires de l'ANLCI et enrichissent la valorisation des initiatives favorisant l'inclusion numérique des personnes confrontées à l'illettrisme.



1ère catégorie : Des actions facilitant l'accès des personnes en situation d'illettrisme à la société numérique, notamment aux services publics dématérialisés



Accompagner les démarches dématérialisées

Un exemple des démarches pour la Prime d'activité : l'initiative de la caisse d'allocations familiales du Gard - Nîmes

Pour les personnes éloignées du numérique, les Allocations familiales du Gard ont déployé un plan d'inclusion numérique pour favoriser le recours à ce nouveau droit. La Caf du Gard accompagne ses allocataires dans leurs démarches en ligne par des services de proximité ; elle déploie des points d'accès numériques en s'appuyant sur son réseau et celui de ses partenaires : 25 facilitateurs numériques ont ainsi été sensibilisés aux démarches dématérialisées autour de la Prime d'activité.



A.D.N (Accompagnement au Développement du Numérique)

AGIRabcd31, association, Toulouse

AGIRabcd est une association de retraités qui mettent leur temps et leurs compétences au service de personnes en difficulté, quelle qu'en soit la raison (étrangers, seniors, jeunes, ...). Sachant les appréhensions que de nombreuses personnes, notamment seniors, pouvaient avoir sur le recours à l'internet pour l'achat d'un billet, la commande d'un certificat de non-gage, l'obtention d'une attestation ... et compte tenu du caractère de plus en plus contraint de passer par l'outil imposé par les organismes et le service public, il nous est apparu nécessaire de travailler un projet sur l'appui au recours à l'outil numérique.



2ème catégorie : Des actions permettant aux personnes en difficulté avec les compétences de base d'acquérir la compétence numérique



Positionnement Compétences Clés

AMS Grand Sud, Organisme de formation, Toulouse, Montpellier

AMS Grand-Sud est prestataire du dispositif « Compétences Clés », qui s'adresse à des agents de la Fonction Publique Hospitalière ayant besoin de développer ou consolider leurs savoirs de base. Le dispositif s'appuie sur une plateforme informatique (type moodle) ; il se décompose en deux temps : le positionnement et la formation. L'action présentée concerne la phase de positionnement, pour l'évaluation des compétences numériques préalable à l'entrée en formation. Une série de tests en ligne permet au formateur et au stagiaire d'aborder les difficultés et d'acquérir des repères pour les surmonter.



Lever les freins contre la fracture numérique

Association Solidarnet, Alès

L'association a été créée en 2001 suite à un diagnostic partagé avec les acteurs locaux à l'initiative du conseil départemental du Gard, sur les besoins en accompagnement au numérique comme vecteur d'insertion sociale et professionnelle. Cette action « Lever les freins contre la fracture numérique » a véritablement pour valeur ajoutée l'usage adapté des outils numériques selon les préoccupations, les niveaux, les parcours des participant(e)s.



3ème catégorie : Des actions intégrant le numérique comme levier d'acquisition ou de consolidation des compétences de base, de qualification ou d'orientation des personnes confrontées à l'illettrisme



Savoirs fondamentaux professionnels

ADRAR, Organisme de formation, Toulouse

A partir de modules visant trois champs identifiés : la littéracie, la numéracie et le numérique, il s'agit de proposer une aide concrète aux salariés et stagiaires qui rencontrent des difficultés liées à la problématique de l'illettrisme et aux compétences de base. Ces modules s'appuient sur l'usage des outils numériques actuels et aux pratiques qu'ils génèrent. Les bénéficiaires en approfondissant leur propre savoir-faire, enrichissent leurs compétences et développent des stratégies de progrès.



« Ça m'intéresse parlons-en!»

Ecole régionale de la deuxième chance (ER2C Montpellier Port Marianne) LIGUE 34 en partenariat avec l'association OAQADI

L'école régionale de la deuxième chance a réalisé une émission de radio inter E2C en direct et en public. Il a été démontré lors de cette expérience que la mise en place de modules de communication orale pouvait lever certains freins relatifs à l'apprentissage « classique » du français présents chez nos stagiaires. Le média radio est apparu comme un outil particulièrement pertinent pédagogiquement. En 2016 a été intégré dans le programme de formation, une action tournée vers le média radio afin de travailler la progression pédagogique et professionnelle liée à cet outil tout en les sensibilisant à un sujet sensible, celui du regard porté sur les femmes.



Actions facilitant l'accès des personnes en situation d'illettrisme à la société numérique, notamment aux services publics dématérialisés

Action 1 accompagner les démarches dématérialisées

Que ce soit pour des procédures administratives, des demandes d'information, des commandes et des achats, les institutions et les organismes de toute nature, ouvrent des pages contact, proposent des formulaires en ligne, développent les espaces numériques personnels avec identifiant et mots de passe. Présentés comme facilitant, économiques, rapides, les services en ligne se généralisent et s'imposent à tous.



Il convient ici d'évoquer une étude réalisée en 2016 pour la préfecture de la Haute Garonne

Cette étude qui propose quatre préconisations :

- Soutenir l'équipement dans les quartiers prioritaires pour lutter contre l'exclusion numérique ;
- Former à l'utilisation des outils numériques pour accompagner les individus vers l'autonomie ;
- Communiquer et concerter davantage pour une dématérialisation plus lisible et efficace ;
- Simplifier la dématérialisation pour améliorer la qualité du service.

En savoir plus : voir annexes



Accompagnement de la démarche dématérialisée de la Prime d'activité par la caisse d'Allocations familiales du Gard - Nîmes

Pour les personnes éloignées du numérique, les Allocations familiales du Gard ont déployé un plan d'inclusion numérique pour favoriser le recours à ce nouveau droit. La Caf du Gard accompagne ses allocataires dans leurs démarches en ligne par des services de proximité. Elle déploie des points d'accès numériques en s'appuyant sur son réseau et celui de ses partenaires : 25 facilitateurs numériques ont ainsi été sensibilisés aux démarches dématérialisées autour de la Prime d'activité.

Nous présentons deux éléments significatifs de cette démarche : un extrait de communiqué de presse et un document d'information à destination des bénéficiaires.



Extrait du communiqué de presse de la Caisse Allocations Familiales du Gard

« Depuis le 5 février, les Allocations familiales procèdent au versement de la Prime d'activité à près de 1,5 million d'allocataires, dont près de 20.000 dans le département du Gard

La démarche dématérialisée mise en place par les Allocations familiales pour la Prime d'activité a trouvé son public : près de 96 % des demandes ont été faites en ligne au niveau national et 98 % dans le Gard.

Pour les personnes éloignées du numérique, les Allocations familiales ont déployé un plan d'inclusion numérique pour favoriser le recours à ce nouveau droit.

Ainsi la Caf du Gard accompagne ses allocataires dans leurs démarches en ligne par des services de proximité essentiels à la garantie de l'accès aux droits et déploie des points d'accès numériques en s'appuyant sur son réseau et celui de ses partenaires : 25 facilitateurs numériques ont ainsi été sensibilisés aux démarches dématérialisées autour de la Prime d'activité, et sont pour nous au service de leurs publics. Et pour toucher plus largement les travailleurs aux revenus modestes ou les jeunes travailleurs, et ainsi faciliter leur accès au droit, une communication spécifique a été mise en place vers les associations caritatives, les centres communaux d'action sociale, les centres sociaux, les points information jeunesse, les résidences universitaires, les centres d'apprentis... Le but : les solliciter en tant qu'acteurs de la vie sociale et économique du département, pour un relais d'information vers le public auprès duquel ils interviennent dans le cadre de leur offre de service, de leurs actions.

La Prime d'activité s'inscrit dans un dispositif qui se veut simple et déclaratif. Des contrôles ultérieurs par un rapprochement avec les données des services de Pôle emploi, de la Direction générale des finances publiques, d'autres organismes de Sécurité sociale, ou encore un contrôle sur place permettront de confirmer la réalité des éléments déclarés. Dans le cas contraire, les indus seront constatés et récupérés selon les dispositions légales comme pour toute autre prestation. »



L'édition et la diffusion d'un flyer simple et attractif

Il explique

• Qu'est-ce que la Prime d'activité ?

C'est une prestation versée mensuellement par les Caf aux personnes de plus de 18 ans, disposant de faibles revenus d'activité.

• Comment bénéficier de la Prime d'activité ?

Les démarches sont 100 % dématérialisées : rendez-vous sur Caf.fr avec vos revenus du trimestre précédent.

Comment faire sa démarche ?

Sur www.Caf.fr, depuis chez vous.

Il prend en compte cette difficulté « Que faire si vous n'avez pas accès à un ordinateur ? », en donnant la liste de 30 lieux d'information et de 24 « points numériques CAF ».

Ces deux éléments de communication voulus par la CAF du Gard, montrent bien que cet organisme est convaincu de la nécessité d'accompagner les publics pour accéder aux services en ligne de la prime d'activité.





COMPRENDRE ET AGIR

La dématérialisation en question

Que ce soit pour des procédures administratives, des demandes d'information, des commandes et des achats, les institutions et les organismes de toute nature, ouvrent des pages contact, proposent des formulaires en ligne, développent les espaces numériques personnels avec identifiant et mots de passe. Présentés comme facilitant, économiques, rapides, les services en ligne se généralisent et s'imposent à tous.

Les discours sur la dématérialisation, « conséquence (heureuse ou malheureuse) du développement des technologies de l'information et de la communication », se présentent couramment comme une évidence. Ces discours permettent aux différents acteurs sociaux (de l'économiste au juriste et jusqu'aux acteurs politiques) de se dispenser d'avoir à apporter des justifications face à tel changement de pratiques sociales.

« La dématérialisation fonde une logique technicienne qui repousse toujours plus loin les épreuves de justification qui pourraient lui être opposées » comme le note Pascal Robert dans un de ses articles.

Dans la dématérialisation, s'introduit une illusion de facilité, de simplicité. Cela pourrait donner à penser que, libérée de toute contrainte d'espace et de temps, tout devient possible.

La dématérialisation est présentée comme une simplification, alors qu'une analyse des situations peut révéler plutôt une complexification. « Il n'y a pas d'information sans support ». Une « dématérialisation » apparente correspond à l'organisation de nouveaux supports.

Notons par exemple la matérialité nécessaire à l'informatisation d'un service, étape couramment annonciatrice de « dématérialisation » de procédures. La dématérialisation de l'information se présente d'abord comme un changement de support et non comme une disparition du support ; en remplaçant un formulaire papier d'une institution par un formulaire en ligne, on multiplie les supports électroniques : écrans de visualisation, serveurs, sans oublier une infrastructure réseau opérationnelle. Les procédures de dématérialisation s'accompagnent généralement d'un transfert de responsabilité : l'utilisateur du service dématérialisé prend en charge une partie de l'activité des opérateurs impliqués dans l'ancienne opération. Si elle apporte une certaine efficacité et une rapidité, la dématérialisation correspond le plus souvent pour une institution, à une opération d'allégement en personnels et d'économie financière.

Il ne s'agit pas d'aller vers le rejet des services en ligne, mais de les questionner, afin que soient pris en compte les aspects sociaux, culturels, financiers de leur développement. La prise en compte des publics, des usagers de ces services, ne sont pas des questions de second plan ; au contraire, le destinataire du service doit être placé au cœur de la réflexion informatique et gestionnaire ; osons même penser que ce sont les publics les plus en difficulté qui, probablement, doivent être prioritaires dans la conception et la gestion des services "dématérialisés", afin que le numérique participe pleinement à l'émergence d'une société plus solidaire.

Action 2 lutter contre l'illettrisme numérique



A.D.N. (Accompagnement au Développement du Numérique)

Association AGIRabcd31, Toulouse

http://agir.abcd.mipy.free.fr

AGIRabcd est une association de retraités qui mettent leur temps et leurs compétences au service de personnes en difficulté, quelle qu'en soit la raison (étrangers, seniors, jeunes, ...). Sachant les appréhensions que de nombreuses personnes, notamment seniors, pouvaient avoir sur le recours à l'internet pour l'achat d'un billet de train, la commande d'un certificat de non-gage, l'obtention d'une attestation ... et compte tenu du caractère de



plus en plus contraint de passer par l'outil imposé par les organismes et le service public, l'association Agirabcd31 a décidé à destination de leurs publics, de préparer un projet sur l'appui au recours à l'outil numérique.



Une dynamique d'actions coordonnées

AGIRabcd est une association Loi 1901, créée en 1983 et qui regroupe plus de 3000 adhérents au niveau national, dont 85 pour la délégation de Haute-Garonne.

Les membres sont des retraités qui mettent leur temps et leurs compétences bénévolement au service de personnes en difficultés en conduisant différentes actions (soutien scolaire, alphabétisation, apprentissage informatique, mutuelle santé, missions à l'international, rappel du code de la route, ...)

La délégation territoriale de l'association AGIRabcd a ouvert depuis plus de huit ans une initiation à l'informatique. L'évolution des sites privés et publics Internet qui permettent le traitement à distance d'un certain nombre de démarches (administratives, sociales, légales, commerciales), ainsi que des enseignements retirés de notre activité d'apprentissage du français, ont conduit les responsables de l'association à s'interroger sur la lutte contre l'illettrisme numérique. Ils ont travaillé sur le concept, pris des rendez-vous avec des administrations, et testé leurs idées auprès d'utilisateurs potentiels avant de concevoir, début 2016, une activité d'accompagnement au développement du numérique.



Les arguments de l'initiative

Selon les organisateurs et les intervenants de l'action on notera :



un objectif assumé : démystifier l'accès à l'outil pour que chacun puisse bénéficier des avantages reconnus par tous : déplacements évités, gain de temps, moins de frais, etc.

✓ Cinq arguments qui justifient l'intérêt et la nécessité de l'action :

- L'évolution technologique creuse l'écart entre ceux qui savent s'adapter et les publics en difficulté qu'accueille l'association.
- L'outil offre une facilité de contact avec la famille de plus en plus éloignée géographiquement.
- L'accès au numérique rompt l'isolement de personnes en difficulté sociale.
- La simplification constante observée sur cet outil ouvre plus facilement l'accès à tous.
- L'outil facilite l'accès au droit pour des personnes qui en sont éloignées par leur modeste niveau de vie.

Conception et mise en œuvre

La conception de cette action s'est faite avec des volontaires. Il y a eu des entretiens avec des créateurs de sites internet, des recherches individuelles et surtout des tests auprès d'adhérents de l'association. Il y a eu également une importante phase de communication avec les partenaires de l'association (Mairie de Toulouse en particulier,). Le projet a donné lieu également à des échanges entre les membres de la délégation départementale et l'association au niveau national.

La réalisation d'un flyer et d'une affichette a permis d'annoncer l'action et de la présenter aux acteurs susceptibles de relayer l'information.

Le flyer comme l'affichette porte le slogan « Oser le numérique » qui sonne comme un encouragement à faire le pas vers cet univers numérique à la fois menaçant et attirant.

Le programme annoncé « transmettre les bases utiles pour effectuer vos démarches en ligne », est clairement centré sur l'accès aux services qui est ainsi reconnu comme une des difficultés actuelles pour un certain nombre de publics. Trois arguments sont avancés : plus simple, plus rapide, sans déplacement.

La Mairie de Toulouse a répondu positivement en envoyant des personnes intéressées par ce programme. La première action a commencé le 6 novembre 2016, dans les locaux de l'association AGIRabc31 avec 6 bénéficiaires et 3 bénévoles de l'association.



Un programme en trois étapes

L'initiative A.D.N. combine à la fois de l'information précise sur les enjeux d'un comportement respon-

sable dans les environnements numériques et les réseaux, concernant par exemple la protection de ses données personnelles, et une formation à des pratiques plus efficaces des outils informatiques et des services en ligne.

Une des caractéristiques pédagogiques est le travail par binôme, un ordinateur portable pour deux bénéficiaires avec accès Internet. On note aussi la possibilité de visualisation par vidéo projection pour l'ensemble du groupe.

Il s'agit donc d'engager 4 à 8 personnes sur trois séances d'une durée de deux heures : échanges sur les pratiques numériques actuelles, discussions sur les avantages et les inconvénients, présentation de démarches en ligne. Les participants sont invités à s'entrainer d'abord sur des sites proposés par les intervenants et ensuite plus librement sur des sites de leur choix, en fonction de besoins exprimés. Il y a enfin une remise de documents papier pour mémorisation.



Les trois étapes du programme :

Séance 1

- Vocabulaires, précautions et vigilances
- Accès au site « servicepublic.fr »

Séance 2

- Accès eu site « Améli.fr »
- Acheter un billet de train

Séance 3

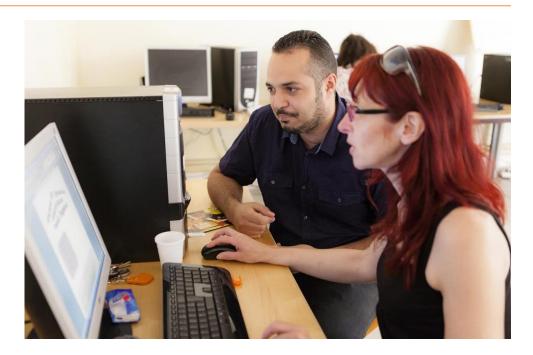
- Accès à un site de son choix
- Mise en pratique d'un besoin personnel

Enjeux et perspectives

Pour AGIRabcd31 et également pour AGIRabcd qui suit de près ce type d'action, cette initiative représente un engagement en relation avec l'évolution de la société, et les questions sociales et culturelles qu'elle doit affronter. Pour une association comme AGIRabcd, il est important de montrer aux membres, mais peut-être surtout aux partenaires, de l'utilité sociale de la structure et de son adaptation aux enjeux actuels.

Le programme ADN qui en est à sa phase de lancement, marque pour l'association un tournant dans l'accompagnement de ses publics ; la question numérique devient une question centrale, un enjeu de société, ce n'est plus une activité complémentaire mais une préoccupation majeure d'insertion sociale.

Photos en situation Solidarnet Alès, voir page 22.







COMPRENDRE ET AGIR

Un volontarisme : équiper pour libérer

Proposer l'injonction « Oser le numérique » est à la fois courageux et utile.

Face à des publics réticents ou en difficulté avec ces outils, les services qu'offre la généralisation parfois confuse du numérique dans la société, une attitude de compassion (« ne vous inquiétez pas, on peut vivre heureux sans tous cet attirail d'objets, de notions et de comportements ») pourrait sembler adéquate. Parce qu'il est trop âgé pour s'y mettre, qu'il a trop de retard en compétences de base pour comprendre et avoir accès à ces nouvelles logiques, parce que cela réclame trop d'efforts, certains disent qu'il vaudrait mieux ne pas lancer ce public fragile dans le monde bouleversé et bouleversant de la culture numérique. Il faut en effet du courage pour affronter l'accompagnement d'un apprentissage qui peut être fastidieux ; et la démission, en particulier face à des publics séniors n'est pas rare.

Pourtant, plus les publics sont éloignés des pratiques et usages des environnements numériques (outils, logiciels et services), plus l'utilité de ce « raccrochage à la réalité numérique » est manifeste.



Il s'agit de s'engager pour l'autonomie des personnes

La meilleure façon de respecter les personnes c'est leur permettre de conquérir une autonomie ; ne pas être à l'aise avec le numérique, c'est rester pour une part en marge de la société, de son mouvement et de son évolution. S'adapter au monde tel qu'il est n'est pas seulement un objectif utilitaire, c'est plus profondément être en accord avec les autres et donc avec soi-même. Il y a une vraie joie chez celui qui réalise qu'il est membre à part entière de la société qu'il habite.



Il s'agit d'équiper pour libérer

La condition à ce volontarisme de transmettre la compréhension des logiques numériques et la pratique de ces outils, c'est d'avoir le souci de démasquer les pièges qui y sont insérés. Le monde numérique accueille, comme tout espace public, des malveillances, des manipulations et des mensonges. Il s'agit de permette à chacun d'être un citoyen adapté mais positivement attentif, pour apporter en toute liberté son apport à une société numérique qui se construit.



Préconisations

Avec les associations et les acteurs au cœur de l'insertion sociale : la formation des ingénieurs et des techniciens informatiques

Les services en ligne sont conçus, réalisés et gérés avec la participation des responsables des systèmes informatiques. Il serait important d'introduire dans la formation initiale et continue de ces professionnels des modules de formation posant la question des publics en difficulté avec la compétence numérique comme avec d'autres problèmes communicationnels. La prise en compte de l'usager dans sa diversité concrète, et non pas comme une entité abstraite, doit être un axe prioritaire de la formation des concepteurs et gestionnaires des systèmes d'information et de gestion.



Actions permettant aux personnes en difficulté avec les compétences de base d'acquérir la compétence numérique

Action 3 évaluer et acquérir les compétences numériques de base

Positionnement Compétences Clés

AMS Grand Sud, Organisme de formation, Toulouse Montpellier

L'association AMS Grand Sud est un prestataire du dispositif « Compétences Clés », qui s'adresse à des agents de la Fonction Publique Hospitalière ayant besoin de développer ou consolider leurs compétences de base. Le dispositif s'appuie sur une plateforme informatique (type moodle) ; il se décompose en deux temps : le positionnement et la formation. L'action présentée concerne la phase de positionnement, pour l'évaluation des compétences numériques préalable à l'entrée en formation. Une série de tests en ligne permet au formateur et au stagiaire d'aborder les difficultés et d'acquérir des repères pour les surmonter.



Présentation de l'action « Positionnement Compétences Clés »

L'action est en phase de test jusqu'en décembre 2016. Le bilan du dispositif a été présenté lors d'une journée régionale programmée par l'ANFH Midi-Pyrénées le 2 décembre 2016. Il est prévu que l'action soit déployée à Montpellier à partir de janvier 2017.

On compte à ce jour 32 bénéficiaires de cette action parmi les agents de la Fonction publique hospitalière de niveau V et infra. Un chef de projet, un chef de projet e-learning et trois formatrices sont impliqués.



Une action intégrée au dispositif « Compétences Clés »

Depuis octobre 2015, AMS Grand Sud est prestataire du dispositif Compétences Clés mis en place par l'ANFH MP. Ce dispositif s'adresse à des agents de la Fonction Publique Hospitalière ayant besoin de développer ou consolider leurs savoirs de base.

Trois modules sont proposés :

- ✓ Module 1 : Lire, comprendre, s'exprimer
- ✓ Module 2 : Réaliser des calculs simples
- ✓ Module 3 : Utiliser l'outil informatique

Le dispositif se décompose en deux temps : le positionnement et la formation.

Objectifs du positionnement

- Repérer le profil et les attentes de l'agent en lien avec son projet professionnel;
- Apprécier les acquis des agents portant sur les domaines de compétences suivants : lecture, écriture, calculs simples, utilisation de l'outil informatique ;
- Définir le parcours de formation aux savoirs de base dont l'agent a besoin.

Objectifs de la formation

• Permettre aux participants d'améliorer leurs compétences clés en situations professionnelles dans les trois domaines de compétences abordés.

A l'issue du positionnement obligatoirement réalisé en amont de l'action de formation, une préconisation de parcours individuel est formulée par AMS GS.

Ces parcours de formation sont composés au maximum de trois modules abordés sous l'angle des activités professionnelles exercées par les agents.

Les agents sont invités à suivre uniquement les modules de formation correspondant à leurs besoins individuels appréciés à l'occasion de ce positionnement. Ils ne sont donc pas forcément amenés à suivre la totalité des modules proposés.

Nous avons adapté la plateforme Moodle aux choix techniques et pédagogiques favorisant l'accès à l'environnement numérique et à la formation à distance pour les publics qui en sont le plus éloignés.

Tout comme nous évaluons les compétences de base en écriture des stagiaires à travers des activités de mise à l'écrit, il nous a semblé évident de passer directement par le support informatique pour évaluer le degré de maîtrise de l'outil et plus globalement du numérique.



Conception du test

Afin de pouvoir développer sa plateforme e-learning, AMS Grand Sud a constitué un groupe projet comprenant :

- ✓ une coordinatrice de projet : en charge de la gestion des formations (coordination du projet, suivi des appels d'offres, propositions pédagogiques, etc.) ;
- ✓ une chargée de projet en ingénierie pédagogique : conception du dispositif de FOAD, paramétrage et utilisation de la plateforme LMS, adaptation des parcours et contenus pédagogiques, etc.;
- √ des formateurs concepteurs dans les différents domaines de formation.

C'est dans ce cadre que nous avons conçu le test de positionnement numérique.

A noter que dans le processus de conception, nous avons réalisé plusieurs phases « test », à travers lesquelles nous avons diffusé en version béta à des partenaires et stagiaires pilotes, ce qui nous a permis de recueillir et prendre en compte les remarques et retours des utilisateurs dans une logique d'amélioration et d'adaptation. Le test définitif sera mis en ligne à partir de janvier 2017.

Durée du test : Le test comprend 20 questions, réparties en 4 sous-parties. En fonction du degré de maîtrise, la durée de réalisation peut varier de 20 mn à 1h.



Les rôles du formateur :

- √ facilitateur;
- ✓ accompagnateur;
- ✓ médiateur;
- √ régulateur ;
- ✓ évaluateur ;
- ✓ stimulateur.



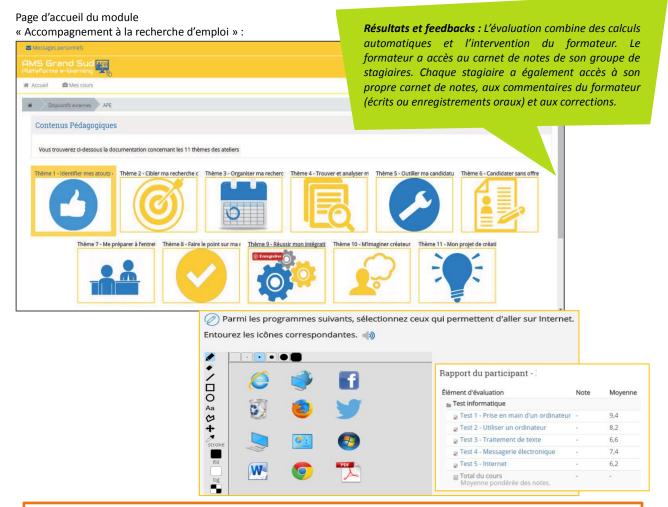
Le formateur est avant tout un tuteur qui peut apporter des solutions d'ordre administratif, technique ou pédagogique.

Ce projet contribue à la réduction de la fracture numérique

Afin de faciliter l'accès à l'environnement numérique pour les personnes qui en sont éloignées et qui peuvent également être fragilisées à l'écrit, nous avons fait des choix techniques et pédagogiques favorisant l'adhésion et la mobilisation du plus grand nombre :

- ✓ La convivialité: nos supports interactifs sont visuels, nous accordons une attention particulière à l'ergonomie de notre plateforme et à la facilité d'accès aux activités pédagogiques (utilisation de matériel audio-visuel, iconographie, simplicité de navigation...).
- ✓ **L'accompagnement** : les stagiaires sont guidés dans la prise en main de l'outil informatique (si besoin) et de la plateforme e-learning par le formateur référent, dont la posture favorise la mise en confiance et en autonomie.
- ✓ Le feed-back : nous accordons une attention particulière à la qualité du feed-back (retour fait au stagiaire sur sa réussite aux tests) dans tous nos modules e-learning. L'objectif n'est pas de décourager mais au contraire de mettre en évidence les acquis et de générer un sentiment positif chez l'utilisateur.

A travers ce projet ambitieux, AMS souhaite s'affranchir des cloisonnements sectoriels traditionnels dans son champ d'activité (insertion/savoirs de base/compétences métiers) et permettre aux équipes de formateurs, quelle que soit leur domaine d'intervention, de s'enrichir mutuellement et de participer à un projet fédérateur.





Pour en savoir plus, télécharger les annexes sur le site de l'ANLCI: présentation synthétique de l'action, de la plateforme Doodle et ses perspectives d'évolution, de la mise en œuvre de l'évaluation de diverses pages de test et des éléments d'analyse sur l'usage de la plateforme numérique en FOAD.



COMPRENDRE ET AGIR

Ressources pédagogiques et scénarios de formation

La réalisation de ressources numériques pour la formation de publics spécifiques est une démarche lourde, mais qui représente souvent une expérience riche pour les équipes qui s'y engagent.



La conception de ressources numériques

Avant de se lancer dans ce type de travaux, qui reste une aventure malgré les évolutions technologiques et tous les logiciels d'aide qui existent (les plateformes de formation type moodle ont justement été créées pour cela), il est important de bien apprécier le contexte de l'opération :

- Quels sont les enjeux de pouvoir que cette ressource peut susciter ;
- Quels sont les besoins pour la formation envisagée ;
- Est-il prévu de réaliser un cahier des charges et qui en a la responsabilité ?



La mise en œuvre de la ressource pédagogique numérique

La ressource numérique une fois réalisée, quelle que soit la qualité de ses objectifs et de sa réalisation, ne peut se suffire à elle-même; elle doit être intégrée dans un dispositif de formation et il y a donc nécessité de penser et de définir un scénario pédagogique de la formation; la mise en œuvre de la ressource pédagogique numérique réclame la définition d'un scénario pédagogique. L'intégration d'une ressource numérique éditée, publiée ou mise en ligne comme dans le cas de l'initiative présentée par AMS, exige beaucoup de la part du formateur qui va la mettre en œuvre auprès des apprenants: il doit s'approprier la forme et le contenu de la ressource, et adapter ses objectifs pédagogiques à ce qu'elle permet.

Plusieurs facteurs Interviennent:

- la complexité intrinsèque de la ressource (en terme de contenu, de navigation, d'attractivité, d'interactivité, ...) ;
- la compétence du formateur (son appétence, sa culture informatique, ...);
- la confrontation des pédagogies. Les objectifs pédagogiques de la ressource (explicites ou implicites) peuvent ne pas être en accord avec les approches pédagogiques du formateur ;
- la compétence du stagiaire (cet aspect bien qui est un des plus visibles, n'est pas forcément le plus handicapant, parce qu'il va obliger le dispositif de formation à porter une attention particulière à ce stagiaire);
- le contexte expérimental et la difficulté de la généralisation. Le passage de la phase expérimentale qui bénéficie en général de conditions favorables, à une généralisation dans des contextes moins protégés, est générateur de difficultés.



Une évaluation indispensable du dispositif complet

Il faut avoir une évaluation de l'opération qui part de l'idée et de la décision de la création de la ressource aux résultats des travaux effectués par les stagiaires dans le cadre du dispositif.

Les effets de la ressource existent mais ils peuvent être en décalage avec les objectifs initiaux.

Il est donc important de mettre en place un dispositif de suivi précis et indépendant qui permettra surtout de redéfinir les objectifs en fonction des résultats, et donc faciliter la généralisation éventuelle. Malgré les difficultés, la réalisation d'une ressource numérique apporte beaucoup à l'équipe qui prend en charge cette démarche. Chacun va apprendre à travailler en coopération, va se confronter aux contraintes des logiques des systèmes informatiques, va devoir analyser autrement les compétences recherchées.



Préconisation

Avec les organismes de formation aux compétences de base : La formation de ceux qui interviennent auprès de personnes en difficulté

Que ce soit au sein d'une association ou d'un organisme administratif, commercial ou culturel, que ce soit un bénévole ou un professionnel, les intervenants qui agissent en relation avec des publics confrontés à des services numériques, doivent être sensibilisés aux problèmes des personnes qui n'ont pas les compétences de base nécessaires à une pratique utile des environnements numériques proposés.

A partir des nombreuses ressources existantes (disponibles à l'ANLCI, dans les centres de formations, ...), des modules de formation destinés à ces acteurs de la médiation devraient être réalisés, proposés et mis à la disposition de ces acteurs par l'intermédiaire des organismes d'accueil.

Action 4 lever les freins contre la fracture numérique

Association Solidarnet, Alès

www.solidarnet.asso.fr

L'association a été créée en 2001 suite à un diagnostic partagé avec les acteurs locaux à l'initiative du conseil départemental du Gard, sur les besoins en accompagnement au numérique comme vecteur d'insertion sociale et professionnelle. Cette action « Lever les freins à la fracture numérique » a véritablement pour valeur ajoutée l'usage adapté des outils numériques selon les préoccupations, les niveaux, les parcours des participant(e)s.

Une action portée par une association engagée dans l'accès au numérique

L'initiative « Lever les freins à la fracture numérique », conçue et portée par l'association Solidarnet, est significative de l'engagement et de l'expérience de cette association au service de publics en recherche d'emploi et en difficulté.

Le slogan de l'association « Ensemble autour du numérique » met l'accent sur le caractère mutualisant qu'offre cette action. En effet, un des mots clés de cette action est le partenariat : cette action est en effet ancrée dans le dispositif local d'insertion socio-professionnelle. L'orientation via une fiche de prescription est alors établie par les conseillers emploi formation, les accompagnateurs socio-professionnels des chantiers d'insertion, les assistant(e)s social, les accompagnateurs au projet d'activité, etc. Ceux-ci orientent leurs publics vers Solidarnet en complémentarité du travail d'accompagnement aux parcours d'insertion de ces personnes. La demande et les besoins sont alors préalablement identifiés par ces services prescripteurs.

Un exemple : la solidarité pour apprendre. L'espace est organisé de telle sorte que les personnes soient toutes en lien les unes avec les autres (une seule et même grande salle de 45 m2 ouverte sur jardin). De plus, nous les positionnons après un premier diagnostic par atelier en petits groupes de 2 à 5 personnes en fonction des thématiques. Ainsi pendant un même créneau horaire : 4 personnes sont accompagnées pour apprendre les bases en traitement de texte aux côtés de trois personnes qui suivent un module de retouches d'images, 4 ordinateurs sont occupés par des personnes plus autonomes qui font leurs recherches d'emploi via Internet. Les participant(e)s sont amenées à s'entraider et toutes prennent la pause ensemble. Solidarnet offre le café et/ou le thé aux usagers et cela est également propice à des temps d'échanges humains où bénévoles, salariés et usagers se rencontrent.

La constitution d'un collectif autour de l'appropriation de savoir-faire et de compétences numériques permet à la fois de réassurer certains et de valoriser d'autres; l'entraide qui s'organise entre les bénéficiaires de l'action renforce l'engagement de chacun dans son parcours de formation et son projet personnel.

L'accompagnement individualisé ne se fait pas au détriment de la participation collective ; au contraire il permet à chacun à mieux s'intégrer au sein du collectif apprenant.

Cette action doit permettre aux personnes accompagnées :

- d'acquérir de nouveaux savoir-faire, des compétences techniques ;
- d'acquérir une plus grande autonomie dans l'organisation de son parcours vers l'emploi ;
- de développer une meilleure capacité à entreprendre ;
- de diversifier ses relations sociales.

L'esprit de l'action se trouve présenté et résumé dans une charte qui décrit les engagements respectifs de Solidarnet et du bénéficiaire de l'action.

Droits et devoirs sont explicités, première étape d'une insertion citoyenne.

Il ne s'agit pas d'être seulement un manipulateur d'outils numériques mais un citoyen responsable, acteur au sein d'un collectif de pairs.

Cette charte a un rôle fédérateur, elle fait office de socle commun au niveau de l'équipe ; celle-ci étant évolutive car constituée à la fois de salariés, de bénévoles, de jeunes en service civique et de stagiaires.

De plus, auprès des personnes qui s'inscrivent sur les différentes actions, la charte est exposée et remise lors du premier entretien.



Le parcours proposé repose sur l'accompagnement individualisé avec des temps collectifs.

L'accompagnement se découpe selon les attentes et les besoins du participant en fonction de son projet et de son parcours. L'objectif fixé en amont par l'orienteur est redéfini au cours du premier entretien avec la personne, cet objectif de départ va notamment conduire à la mise en place d'un calendrier personnalisé et évolutif car nous tenons compte du rythme de l'apprenant. Ainsi, pour préparer et valider un Brevet Informatique et Internet (B2i Adulte), un module en collectif d'un total de 72 heures est prévu mais si la personne rencontre des difficultés des heures sont ajoutées pour permettre d'acquérir plus d'aisance jusqu'à la validation du certificat.

Autre exemple, pour la réalisation d'outils de communication cela dépend du niveau de départ du participant et des supports à concevoir. En effet, plusieurs conditions sont déterminantes à savoir si le porteur de projet a déjà défini une identité graphique, s'il possède un logo, a-t-il besoin d'aide dans la rédaction des textes etc.

Autant d'éléments diagnostiqués à l'entrée dans l'action qui vont conditionner le temps et la nature des accompagnements.

57% des usagers de l'action, soit 94 personnes, ont plus de 45 ans (séniors) cela correspond aux âges des personnes les plus touchées par le chômage; il s'agit là des personnes qui ont le moins de savoir-faire quant à l'utilisation de l'outil informatique.



L'action est évaluée à partir notamment d'éléments quantitatifs sur la fréquentation et les usages :

LES USAGES AUTOUR DE L'EMPLOI : nombre d'heures et nombre de participant(e)s

LES USAGES AUTOUR DE L'INITIATION & DU PERFECTIONNEMENT EN BUREAUTIQUE : nombre d'heures et nombre de participant(e)s par atelier, de l'initiation au perfectionnement, en zoomant sur les participant(e)s qui ont préparé et validé le B2i adulte.

L'ACCOMPAGNEMENT A LA REALISATION DE DOCUMENT ET A LA CREATION DE SUPPORTS DE COMMUNICATION: nombre d'heures et nombre de participant(e)s avec des zooms sur les réalisations de sites web, de plaquettes et autres supports papiers, l'accompagnement à la prise en main des réseaux sociaux, l'aide à la mise en place d'identité graphique (charte graphique, logo, nom de l'entreprise etc.)

L'APPUI TECHNIQUE: nombre d'heures et nombre de participant(e)s et quels sont les solutions et les petits dépannages demandés et résolus pendant l'année.

COMPRENDRE ET AGIR

L'intuition et l'engagement de l'association Solidarnet reposent sur la compréhension de ce qu'est la fracture numérique et de son impact sur l'insertion sociale et professionnelle.

La prise en compte de la fracture numérique

La notion de fracture numérique apparait dès les années 1990. Elle postule que l'accès aux outils informatiques, l'ordinateur individuel tout particulièrement, est réservé à certaines couches sociales -du fait de son coût d'acquisition- ou à des territoires donnés - tous ne sont pas équipés -.

Des campagnes d'équipement des établissements scolaires et d'ouverture des espaces publics numériques se sont engagées pour cela, et malgré des politiques d'installation matérielle d'envergure, malgré les innovations pédagogiques et techniques, on constate la persistance de cette fracture. Certains publics, même avec un accès matériel à l'outil informatique, n'arrivent pas à en développer un usage utile et efficace. Au fur à mesure que les taux d'équipement progressent (et ils ont beaucoup progressé), on perçoit que la fracture numérique repose surtout sur un manque de culture numérique qui permettrait une appropriation adaptée des dispositifs informatiques.

La culture numérique est complexe et ne se transmet pas en quelques séances : il y a la navigation sur les sites Web, les logiques de la recherche sur Internet, la gestion des ressources textuelles sonores et visuelles et tout le champ de la communication, des réseaux et de la création numérique. Il n'y a pas que l'ordinateur à installer et à allumer, il y a les logiciels à utiliser, les stratégies de recherche d'information et les codes de la communication à acquérir.

La fracture numérique ne se règle pas par la simple mise à disposition des outils. Pour être surmontée, elle demande une culture à partager et une réflexion personnelle à développer. Cette compréhension est nécessaire pour que le numérique soit un levier et un appui pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes en difficulté avec les compétences de base.

L'importance du numérique pour l'insertion sociale et professionnelle

L'évolution des postes de travail, dans tous les secteurs de l'économique contraint chacun à disposer de connaissances techniques et surtout d'une compréhension générale de la logique numérique. Les générations successives des outils et leur renouvellement rapide, les évolutions des interfaces comme des supports matériels, obligent à dépasser la simple application de gestes techniques et d'apprentissage de pratiques répétitives. Pour affronter ces transformations récurrentes, il faut avoir la capacité de s'adapter ; seules une prise de distance et une connaissance plus approfondie de ces environnements, permettent cette adaptation. Solidarnet reste depuis sa création très attentive à ces évolutions à la fois techniques (les nouveaux outils mis sur le marché) et sociétales (les usages qui se développent dans la société, en particulier chez les jeunes).

Cela demande deux choses qu'il faut sûrement de plus en plus systématiser :



assurer une veille sur ces domaines et donc de l'organiser le plus explicitement possible ;



programmer une formation continue des acteurs (formateurs et bénévoles) par des séminaires ou des stages.

Les échanges réguliers avec les partenaires et l'observation régulière des actions entreprises par l'association, forment le cadre indispensable pour continuer à porter une offre numérique pertinente pour l'insertion sociale et professionnelle.



Préconisation

Avec les espaces numériques qui luttent contre la fracture numérique : vers un « engagement d'accueil » de tous les publics

Il s'agit de reprendre ce que dit la charte que promeut l'ANLCI « Pour que le numérique profite à tous » : « ...la mise en place d'un accompagnement humain dans les points d'accès aux services publics numériques ... ». Il s'agit d'étendre et de préciser de façon concrète les modalités de cet accueil. Que ce soit dans un cadre associatif, administratif, commercial ou culturel, les lieux qui accueillent des publics, et qui mettent à disposition des équipements informatiques pour accéder à des services en ligne, doivent avoir un politique d'accueil de tous les publics, et en particulier des personnes en difficultés avec les compétences de bases et la maîtrise de la compétence numérique.

Un engagement d'accueil doit être explicitement défini, mis en œuvre et évalué régulièrement.



Actions intégrant le numérique comme levier d'acquisition ou de consolidation des compétences de base, de qualification ou d'orientation des personnes confrontées à l'illettrisme

Action 5 savoirs fondamentaux profesionnels

ADRAR, Organisme de formation, Toulouse

www.adrar-formation.com/

Dans le cadre d'une formation aux compétences clés, à partir de modules visant trois champs identifiés : la littéracie, la numéracie et le numérique, il s'agit de proposer une aide concrète aux salariés et stagiaires qui rencontrent des difficultés liées à la problématique de l'illettrisme et aux compétences de base. Ces modules s'appuient sur l'usage des outils numériques actuels et aux pratiques qu'ils génèrent. Les bénéficiaires en approfondissant leur propre savoir-faire, enrichissent leurs compétences et développent des stratégies de progrès.

Un produit formation intitulé « Savoirs fondamentaux professionnels »

Cette formation a été conçue pour proposer une aide concrète aux salariés et stagiaires qui rencontrent des difficultés liées à la problématique de l'illettrisme et aux savoirs de base. Il a déjà bénéficié à plus de 1000 stagiaires. Le module propose de 40 à 210 heures d'heures de formation. Il été pensé en 2010 par deux formatrices : Audrenne Canal et Lucie Beauchet.

Présentation de ce module dans le catalogue de l'ADRAR

Le contenu de formation est composé de sept modules dont l'accès est individualisé et personnalisé en fonction des résultats de la phase de positionnement.

Les parcours sont construits à partir du référentiel socle de connaissances et de compétences professionnelles : 7 domaines (correspondant à 7 modules de notre catalogue) détaillés en 28 sous-domaines et avec 108 critères d'évaluation.

Durée modulable : de 40 à 400 heures selon le projet des apprenants

Public : Tout public maîtrisant peu ou pas les savoirs de base/Socle de Connaissances et de compétences professionnelles (Certification CléA)

Une phase de positionnement en amont de la formation est organisée pour déterminer les besoins de l'apprenant.

Les objectifs, les dates, la durée, le rythme et le contenu de la formation de chaque apprenant sont personnalisés en fonction de ses attentes, de son projet d'insertion professionnelle. Une évaluation préformative est réalisée en amont du parcours par l'organisme évaluateur. L'évaluation de la satisfaction est réalisée en milieu et en fin de parcours.

Pour l'acquisition de la compétence numérique, une démarche spécifique

En observant les pratiques numériques des bénéficiaires des formations, le choix du BYOD (Bring Your Own Device ou « Apportez votre appareil personnel ») s'est imposé comme une évidence.

En 2010, 40 % des groupes formés sur les Savoirs Fondamentaux Professionnels étaient équipés. Aujourd'hui en 2016 c'est 80 %. C'était une opportunité pour l'équipe pédagogique d'utiliser des savoirs, des pratiques des apprenants pour les accompagner vers le numérique.

L'utilisation de leurs outils et de leurs usages donne la possibilité de sécuriser leur espace d'apprentissage : les activités qui leur sont proposées valorisent leurs savoirs et leurs compétences.

Ce point de départ permet de travailler aussi bien l'assertivité que des savoirs fondamentaux des champs ciblés par la formation : littéracie, numéracie et numérique.

L'entrée dans l'apprentissage à partir de sa propre maîtrise des outils numériques sécurise en premier lieu le stagiaire même si la maîtrise est d'une amplitude variable. Ensuite c'est un tremplin pour aller vers d'autres espaces numériques, d'autres outils pour apprendre. Pour le stagiaire travailler à partir de ses propres outils développe l'usage du numérique au quotidien, renforce sa culture du numérique et les savoir fondamentaux. Les activités proposées sont réalisées dans un contexte numérique et digital dès que cela apparait pertinent : pertinent pour l'apprenant au vu de son projet professionnel mais aussi au vu de ses besoins et de ses envies.



Pour en savoir plus, télécharger les annexes sur le site de l'ANLCI : des exemples d'activités et la description d'une séance sur le Pico-cv

Le produit formation Savoirs Fondamentaux Professionnels est conçu pour :

- Privilégier les activités de production numérique : production de documents textuels et conception d'outils de communication ou de numéracie grâce à Word, PowerPoint, Excel ou aux logiciels libres.
- 2) Privilégier des activités de communication via le numérique : utilisation des outils connectés personnels du stagiaire comme la tablette personnelle, le téléphone de type "Smartphone", voire PC portable : utilisation de la messagerie et de la visiophonie.

 Utilisation des applications et sites de communication : application comme CV tube de Pôle emploi et application comme le pico-cv, site de carte de visite gratuite, site Poowtoon.
- 3) Privilégier les applications d'aide à la production écrite comme l'application "VTFC", le dictionnaire du smartphone ou les applications " dictionnaire".

La conception du module, une démarche par étapes

La première étape de la conception du module est liée à une commande d'un OPCA pour ses adhérents (des entreprises ariégeoises) et d'une demande en interne sur les savoirs de base.

Le produit formation SFP (Savoirs Fondamentaux Professionnels) avait été conçu pour des salariés en entreprise. Un référentiel avait été rédigé afin de répondre à la problématique de l'illettrisme au sein des entreprises. Les champs de la littéracie et de la numéracie ont été privilégiés.

Une dizaine d'entreprises ont accueilli cette formation et les retours d'expériences ont favorisé le développement d'activités utilisant l'outil numérique. Le savoir de base numérique s'est imposé très rapidement comme une compétence à acquérir et un outil efficient pour la production en littéracie et numéracie. L'expérience-terrain a apporté des précisions sur les demandes et les besoins des salariés, ce qui a entrainé la modification du référentiel.

Les sessions de formation étaient finalisées par un bilan au cours duquel les acteurs directs et indirects étaient invités. Le bilan donnait l'occasion à chacun de réaliser le chemin parcouru : les bénéficiaires pouvaient parler de leur formation et présenter leurs outils. Les apprenants valorisaient souvent le travail du numérique. Le développement de cette compétence apparaissait un élément essentiel à leur réussite. Ce retour a impacté la démarche andragogique du formateur : il a opté pour une utilisation systématique du champ numérique pour travailler les savoirs de base.

La dernière étape a été l'adaptation du produit aux dispositifs de formation en interne. L'objectif est d'apporter une réponse aux problématiques de l'illettrisme dans les dispositifs de préqualification aux métiers de l'ADRAR. Exploitant les ressources des apprenants, la démarche BYOD ou littéralement "Apporter votre propre matériel" est apparue pertinente. Les apprenants en situation d'illettrisme peuvent avoir une maîtrise d'un smartphone ou d'une tablette numérique grâce à une fréquentation de l'environnement numérique au travers de l'utilisation des applications ou des fonctionnalités du smartphone.

L'intérêt de l'initiative « Savoirs Fondamentaux Professionnels »

L'initiative permet de sécuriser les compétences de base des apprenants et de les développer. Elle est déployée sur les dispositifs de pré-qualification aux métiers de l'électricité, du second œuvre et du service à la personne. C'est un gage de sécurisation de leur projet professionnel. L'obtention du titre nécessite la maîtrise de l'outil numérique et de son environnement.

Les enjeux sont multiples sur le plan individuel et collectif :

> sur le plan individuel :

- 4) Assurer l'accompagnement à la réussite des apprenants dans leur projet professionnel : obtention du titre (souvent le premier diplôme) ;
- 5) Développer les compétences de base favorisant l'insertion professionnelle pérenne de l'apprenant (assurer une meilleure communication par exemple) ;

Sur le plan collectif :

- 6) Répondre à la problématique de l'illettrisme des apprenants, de façon individualisée et personnelle :
- 7) Favoriser l'insertion professionnelle et sociale des publics de faible qualification par le développement d'une culture commune des TIC.

Avec le produit formation **Savoirs Fondamentaux Professionnels**, l'ADRAR propose un dispositif avec des parcours personnalisés, en prenant soin :

- d'établir les besoins des apprenants. Sont associés, les évaluations en phase de recrutement permettant d'identifier les besoins via le résultat des tests écrits (mesurant les compétences en numéracie, littéracie, capacité d'apprentissage), et le compte-rendu de l'entretien avec l'apprenant.
- d'évaluer les techniques, méthodes pédagogiques à mettre en place : un travail d'équipe pluridisciplinaire permet de proposer un choix de techniques et de méthodes pédagogiques adaptés aux apprenants et de créer les ressources nécessaires pour accompagner l'apprenant. Exemple de ressources "le kit de communication ".



Conclusion

Chaque bénéficiaire de cette formation travaille selon sa progression personnelle, son rythme et ses stratégies d'apprentissage. Le formateur guide les apprentissages : il intervient comme expert dans sa discipline en construisant et évaluant la progression mais aussi comme médiateur et facilitateur.

L'approche pédagogique est centrée sur le principe d'activités resituées dans un contexte professionnel.

Elles permettent aux apprenants de développer les compétences ciblées et d'intégrer les savoirs fondamentaux nécessaires dans une activité plus complexe que la simple répétition d'un modèle ou l'application d'une règle ou d'une procédure.



COMPRENDRE ET AGIR

L'accompagnement par la valorisation des pratiques personnelles

Face à la variété et à la complexité des environnements numériques disponibles, nous noterons la diversité des appropriations personnelles, diversité renforcée par les parcours scolaires, les habitudes sociales et culturelles de chacun.

Quel que soit le niveau de maîtrise des compétences de base du stagiaire, que ce soit dans l'écrit ou la lecture, ou même dans la compétence numérique, chacun développe un rapport au numérique qui lui est personnel; les modes d'appropriation et les pratiques sont multiples même si les outils d'appui sont en nombre plus restreint. Le smartphone par exemple, avec des principes communs se décline en appareils de taille et d'ergonomie différente, de plus il est soumis à des pratiques différenciées à cause de la gestion individualisé des logiciels et le choix des applications de son utilisateur.

Il faut systématiquement partir de la réalité d'usage qui permet à la fois de mettre le stagiaire en confiance et de bénéficier du volume de connaissances et d'expériences qu'il a acquis.

Cela permet à chacun :

- d'entrer plus facilement dans les apprentissages ;
- de mieux comprendre les situations proposées ;
- > d'être plus disposé à enrichir son expérience.

Cette orientation pédagogique choisie par l'ADRAR et mise en application avec talent par les formateurs fonctionne bien.

Attention à trois points



Le formateur

L'approche par la valorisation des pratiques personnelles demande une double compétence chez le formateur : la capacité à surmonter la crainte d'être confronté à des pratiques qu'il ne connait pas ou ne maîtrise pas (tel logiciel ou telle fonction pratiqué par un stagiaire peut n'être pas connu du formateur), et la capacité de se mettre en position d'accompagnement, de s'interroger avec le stagiaire et donc d'accepter d'apprendre de lui.

Vu la multiplicité des outils et des applications, il est naturel que le formateur n'ait pas cette connaissance universelle des pratiques et outils du numérique, mais accepter cette situation réclame une certaine préparation personnelle et pédagogique.

L'approche pédagogique qui s'appuie sur les pratiques et connaissances des stagiaires n'est pas nouvelle mais elle exige toujours que le formateur ait bien intégré l'évolution de son positionnement professionnel : il partage des connaissances et accompagne des apprenants sans être le dépositaire exclusif du savoir. Afin de pouvoir ne pas se sentir remis en cause dans leurs compétences et leurs fonctions, les acteurs qui portent et s'engagent dans ce type de projet doivent avoir entre eux une réflexion explicite, partagée et assumée. Cela repose sur une formation de formateurs adéquate.



Les contenus

Cette liberté dans l'approche d'un objet d'apprentissage, propre à soutenir la motivation, demande que les objectifs et les contenus soient très clairement affirmés. Plus le stagiaire apporte dans la formation ses domaines d'intérêt et ses pratiques, plus les contenus des compétences visées doivent s'imposer pour le formateur.



La méthode

Y a-t-il une méthode pour s'engager dans cette approche de la valorisation des pratiques personnelles ? On notera ici seulement la nécessité et l'importance de la reformulation des compétences acquises. Si un stagiaire montre par sa pratique qu'il possède telle compétence, encore faut-il qu'il sache qu'il la possède. La reformulation par le formateur d'une compétence acquise (dans le cadre d'un dialogue ou d'une évaluation formelle), permet de fixer cette compétence, de la renforcer et d'encourager à en développer d'autres. Il est toujours important de permettre à celui qui apprend de savoir ce qu'il sait et ce qu'il a appris.

Action 6 «ça m'intéresse, parlons-en!»

L'Ecole régionale de la deuxième chance de Montpellier Port Marianne www.er2c-montpellierportmarianne.fr/article-2.html

L'école de la deuxième chance de Montpellier a réalisé une émission de radio inter E2C en direct et en public. Il a été démontré lors de cette expérience que la mise en place de modules de communication orale pouvait lever certains freins relatifs à l'apprentissage « classique » du français présents chez les stagiaires. Le média radio est apparu comme un outil particulièrement pertinent pédagogiquement. Depuis 2013 a été intégrée dans le programme de formation, une action tournée vers le média radio afin de travailler la progression pédagogique et professionnelle liée à cet outil tout en les sensibilisant à divers sujets sensibles.

Méthodes et parcours de réussite

L'école régionale de la deuxième chance de Montpellier Port Marianne forme de jeunes adultes de 18 à 25 ans sans diplôme et sans qualification qui souhaitent être accompagnés dans une démarche d'insertion professionnelle par le biais de l'alternance ; elle fait appel à tous les outils pédagogiques dont elle dispose, et plus particulièrement ceux liés au numérique.

Le seul critère d'entrée demeure la motivation du candidat à s'engager sur une dynamique de formation et d'insertion.

Chaque parcours est individualisé et propose :

- l'élaboration d'un ou de plusieurs projets professionnels
- le développement et la validation de connaissances dans les savoirs de base
- l'acquisition de compétences professionnelles et socioprofessionnelles.

A/ Des émissions radio

Une expérience réussie

En 2013, l'école a réalisé en partenariat avec l'association OAQADI une émission de radio inter E2C en direct et en public. Il a été démontré par les formateurs intervenant sur les savoir de base lors de cette expérience que la mise en place de modules de communication orale pouvaient lever certains freins relatifs à l'apprentissage « classique » du français présents chez nos stagiaires et leur permettre de progresser sur de nombreuses compétences écrites et langagières présentes dans la grille de validation des acquisitions en français des E2C.

Le média radio est apparu comme un outil particulièrement pertinent pédagogiquement. Pour la majorité des stagiaires le plan de formation intègre un nombre important de modules de

français. Toutefois afin d'éviter un trop plein, les projets collectifs transversaux restent un compromis intéressant qui permet à la fois de valider un certain nombre de connaissances relatives au référentiel de français des E2C tout en favorisant la dynamique de groupe et la progression individuelle.

Les situations d'apprentissage sur ce projet ont donc été construites à partir de situations de production.

Émission Radiophonique, principes et préparation

Pour chaque émission, les thèmes sont définis par les stagiaires volontaires (environ 12 stagiaires par émission) qui prépareront sur trois mois le contenu et l'enregistrement de l'émission. De façon complémentaire à l'apprentissage « classique » du français/communication, la radio permet un travail de réflexion, de recherche d'informations, d'écriture, de prise de parole, d'écoute, mais aussi d'organisation, d'efficacité et de respect des délais.

La préparation du projet se réalise sur la structure. Les émissions de radios peuvent être enregistrées au sein des studios de la radio locale FM+, ou alors directement dans les locaux des partenaires grâce à un plateau radio mobile (réalisation d'émissions de radio dans les conditions d'un direct). L'émission a une durée de 1h en condition de direct.

Les émissions, une fois enregistrées, sont mises en ligne sur le site de l'école.

Durant les ateliers, les jeunes apprennent à travailler différents formats radiophoniques tel que le micro-trottoir, le générique, la fausse publicité, les jingles, le reportage, l'interview mais également des papiers radiophoniques (selon une méthodologie inspirée par l'association OAQADI).

Les papiers radiophoniques, sont une manière de faire s'exprimer les stagiaires sur un sujet donné. Ce travail est complexe, et souvent difficile pour les stagiaires. Il demande qu'ils parlent d'eux, racontent une partie de leur vie tout en faisant preuve d'une vigilance afin d'éviter un dévoilement personnel qui pourrait le mettre en danger. Du fait du public présent au sein de l'école, les papiers sont souvent un moment fort en émotions qui permet la mise en place d'un échange entre le jeune et l'auditeur.

Comment est évalué le projet ?

La progression des stagiaires au sein du module varie d'un stagiaire à l'autre. La radio est un outil qui attire et les stagiaires aiment y participer. Au début, ils sont malgré tout, sur la réserve et prendre le micro, aller vers les autres leur demande un effort important. C'est au fur et à mesure qu'ils apprennent à se faire confiance, à aller vers les autres, à leur poser des questions et même à effectuer des micros-trottoirs sur des thématiques prédéfinies auprès d'inconnus.

L'intérêt de ce module est de s'adapter à chacun, les plus timides commenceront par être technicien son, avant d'être suffisamment confiants pour être apprenti journaliste, voire animateur. D'autres stagiaires plus à l'aise, progresseront en apprenant à ralentir leur débit vocal, à poser leur voix et à articuler lorsqu'ils parlent de manière à être compréhensible pour tous. Leur progression est évaluée selon la grille de français du réseau e2c France.

Une dizaine d'émissions a été réalisée à ce jour :

Travail – discrimination, bonheur – regard – rêve – égalité homme-femme – partir – mariage forcé – racisme – migration – l'humour...

B / L'émission « regard porté sur les femmes »

Le choix du thème

Le choix du sujet était une manière d'aborder avec les stagiaires différentes thématiques dont celle de l'égalité entre homme et femme au travers d'interview et de reportages au sein du CIDFF (centre national d'information sur les droits des femmes et des familles).

Organisation de la préparation écrite

Les différents thèmes sont proposés par le formateur et adoptés collectivement, lors de « brainstormings » réalisés lors des « réunions de rédaction » qui annoncent le lancement d'une émission. Les différents stagiaires ou binômes de stagiaires ont chacun en charge la réalisation d'une, deux ou trois chroniques par édition (selon la longueur, la complexité, le temps de présence du stagiaire à l'école ou en stage, et son niveau). Toutes les chroniques radios doivent être préalablement écrites, d'abord au brouillon papier, puis saisies à l'ordinateur. Si besoin, le formateur guide le stagiaire quant à la structure et à l'angle à donner à sa chronique, ou encore quant au type de questions à poser s'il s'agit d'une interview.

De façon individuelle, les chroniques sont corrigées par le formateur, et les fautes de français sont expliquées in situ aux stagiaires. Avec chacun des stagiaires, le formateur tente ensuite d'améliorer les formules et tournures de phrases, de compléter les informations manquantes, de gommer les éventuelles répétitions... afin d'augmenter la qualité de la chronique. La chronique peut alors être tapée au propre, sur ordinateur. Le formateur exige qu'une version écrite des différentes interventions existe, même si une certaine improvisation peut ensuite s'envisager au cours de l'enregistrement.

Lorsque la chronique est tapée au propre, les stagiaires répètent leurs interventions et/ou leurs interviews par petits groupes. Le formateur donne des indications quant à la prononciation et au ton à adopter par le stagiaire. Pour compléter cette matière verbale, chacun est invité à proposer des musiques, et/ou des bruitages ou autres jingles pour habiller sa chronique. Un « conducteur » reprend tout le fil de l'émission (l'ordre des différentes chroniques et musiques) est établi en collaboration avec les principaux animateurs, puis distribué à l'ensemble des stagiaires.

Par la suite, les enregistrements donnent lieu à une séance de réécoute et de débriefing : l'émission est décortiquée, les qualités et défauts de chacune des interventions sont soulignés en vue d'encourager les progrès des stagiaires.

Une articulation avec les modules intra E2C

La réussite de ce projet repose en grande partie sur l'articulation de ce projet RADIO avec d'autres modules proposés par l'équipe pédagogique de chaque E2C :

- 8) les capacités rédactionnelles et d'expression sont travaillées en cours de français, des articles et chroniques peuvent éventuellement y être corrigés ;
- 9) la saisie sous le logiciel Word des textes produits peut être réalisée en cours d'informatique et/ou lors des séances d'auto-formation ;
- 10) les cours de Culture et Citoyenneté, de Prévention santé, et les différentes interventions et sorties réalisées par chaque école alimenteront en grande partie le contenu de l'émission de radio ;
- 11) les stages réalisés en entreprise et la découverte des différents métiers encadrés par le « Pôle Entreprise » de chaque E2C peuvent fournir également la matière de ces productions médiatique.



Pour en savoir plus, télécharger l'annexe sur le site de l'ANLCI : le conducteur saisi par les stagiaires.

Le lien vers l'émission sur le site de l'école : http://www.er2c-montpellierportmarianne.fr/

Soutien et partenariat

Un financement de la fondation Edith cresson a été obtenu pour la réalisation de l'émission « regard sur les femmes » qui a été réalisé en 2016. Pour enrichir cette émission, le CIDFF sur Montpellier a été sollicité. L'Association OAQADI est intervenue sur la technique (répétition et enregistrement). L'émission a été enregistrée à l'er2c de Béziers. Elle est intégrée au site web. Elle a fait l'objet d'un montage audio /vidéo afin de pouvoir être diffusée auprès des partenaires.

Les principaux résultats

Le module RADIO est extrêmement valorisant pour les stagiaires en formation. Il requière beaucoup de volonté, d'investissement et de dépassement de soi. Aller vers les autres, les écouter, les questionner, les mettre en confiance, alors qu'eux-mêmes ne sont pas spécialement à l'aise, demande énormément mais apporte tout autant à ces jeunes fiers de leurs prestations.



Cet outil permet la valorisation, il permet de travailler l'écriture d'une manière ludique (les fautes d'orthographe ne s'entendent pas à l'oral).

Il offre une chance à des stagiaires ayant d'importantes difficultés à l'écrit.

Les jeunes apprennent également à écouter leurs voix, à s'entendre, à gérer le stress sans flancher et en restant concentrés.

Par ailleurs, le fait de devoir enregistrer quelqu'un, l'interviewer avec un micro, responsabilise énormément ce public et lui apporte une certaine confiance.

Quelles perspectives au sein de l'école autour du projet radio ?

La radio est un excellent alibi pour permettre aux jeunes une ouverture sur le monde qui les entoure, en les emmenant à la rencontre des autres. Lors de ces situations, les jeunes se retrouvent en situation d'acteurs : apprenti journaliste, ou technicien son, ce qui permet de changer les regards que les gens portent sur eux ainsi que leur identité sociale.

Ce travail extrêmement valorisant donne du sens dans les apprentissages et les amène à progresser dans les savoirs de base. La radio a encore un long avenir sur l'E2C Montpellier port Marianne...



COMPRENDRE ET AGIR

La communication dans tous ses états, apprendre par la communication active

Les publics jeunes en particulier, pratiquent presque en continu les outils de la communication et de l'information numérique : ils écoutent de la musique, échangent des sms avec leur smartphone, regardent des films sur YouTube, etc. Ils ont donc une expérience très personnelle de la communication et participent sans toujours beaucoup de distance ou de prudence, aux flux communicationnels d'opérateurs de toute nature.

L'expérience du média-radio, du côté de la production du message, et non de celui de sa consommation, les font entrer dans une autre logique. En devenant émetteur de flux, les jeunes « journalistes » se tournent vers un public. Il faut le voir comme un changement radical ; avoir l'expérience de la radio en tant qu'auditeur et donc en connaître implicitement ses codes et ses éléments constitutifs, n'est en rien comparable à l'expérience de construire une vraie émission. La prise de conscience des paramètres de ce média qui était pourtant connu, mettent les jeunes « journalistes » dans une situation de forte responsabilité. La radio est une expérience d'autonomie.

Prendre en compte un interlocuteur invisible, être seul et à la fois en relation potentiellement avec beaucoup, être en public, se montrer même si ce n'est que par la voix, autant d'actes personnels et collectifs.

Les contraintes formatrices :

- Le temps : une émission de radio en direct se déroule sur une échelle de temps linéaire, pas de retour en arrière, chacun doit s'insérer dans cette linéarité.
- Au cours de ce déroulement il y a des espaces délimités, construits ailleurs et à d'autres moments: des interviews, de la musique enregistrée, une chronique préparée, ...; il faut donc associer ces différentes temporalités.
- Le respect de la parole de l'autre, l'écoute et l'attention
- La recherche d'un rythme, d'un style, d'une ambiance. La préparation d'une émission radio demande de la créativité.
- La radio est un média numérique, mais un numérique qui permet de sortir du tout écran et d'enrichir ainsi sa culture numérique.
- Enfin, une émission de radio, c'est bien sûr **une dynamique de projet**, qui se structure sur un temps long, au sein d'un groupe, avec un rendez-vous final très valorisant.



Préconisation

Avec les acteurs qui accompagnent les publics vers l'emploi et l'insertion sociale : l'organisation en réseau d'un observatoire des services en ligne

Un organe comme un centre de ressource illettrisme en région, en coopération, entre autres, avec le réseau des écoles de la deuxième chance, en s'appuyant à la fois sur des travaux au niveau national (ANLCI) et sur des observations locales, pourrait être le support d'un observatoire en région des services en ligne, de leur évolution au vu de leur accessibilité pour l'ensemble des publics. Cet observatoire des services en ligne, s'appuie sur des acteurs proches du terrain et prolonge la mission d'observation des centres de ressources illettrisme. Il associe tous les acteurs concernés : usagers, responsables des services concernés, acteurs de l'insertion sociale, formateurs, chercheurs et autres experts du domaine. Il publie un rapport annuel, des recommandations et des avis.

Conclusions

A partir des initiatives questionnées et présentées dans le Forum Permanent des Pratiques en Occitanie et réunies dans ce document, il s'agit de se persuader, qu'il est possible, quelle que soit la structure dans laquelle on se trouve, de développer et d'impulser des actions facilitant l'accès de tous à la société numérique. Ce Forum en Région Occitanie, a souhaité modestement mais avec conviction partager l'idée qu'il est important que tous les publics, des jeunes aux séniors, quelles que soient leurs difficultés avec les compétences de base, puissent comprendre, apprendre et agir en autonomie dans une société en mutation par le numérique.

Pour les personnes le plus en difficulté avec les compétences de base, et en particulier celle du numérique parallèlement à lire, écrire, compter, ..., on a noté combien l'accompagnement humain est nécessaire pour acquérir un accès autonome aux services dématérialisés, en premier lieu aux droits via les services publics numériques.

Les actions réunies dans ce document témoignent qu'un usage adapté des dispositifs numériques est un levier pour susciter et stimuler l'envie d'apprendre, pour se réengager en formation, pour sortir des situations d'illettrisme ou de décrochage scolaire.

De ces rencontres et réflexions conduites avec les différents acteurs et responsables des initiatives présentées, nous retiendrons enfin :

- la diversité de ces initiatives et donc des actions possibles,
- l'importance stratégique pour l'insertion sociale, culturelle, économique de la question de la maîtrise de la compétence numérique,
- ➤ la nécessité d'avoir une vigilance partagée sur les évolutions du fait numérique au sein de la société.

La diversité des initiatives

Toutes les actions présentées malgré leur diversité essayent chacune à leur manière de répondre à une interrogation unique :



comment faire en sorte que le développement du numérique et des services en ligne en particulier, quel que soit le domaine (administratif, commercial, culturel) ne redouble pas les difficultés de ceux qui sont confrontés à l'illettrisme ou qui ne maîtrisent pas les compétences de base ?

Cette diversité montre qu'aborder la question des usages maitrisés du numérique est un problème complexe qui a plusieurs points d'entrées possibles et qui se présente sous plusieurs facettes :



l'entrée par les outils : on a vu combien les outils changent et qu'actuellement le smartphone sans supprimer les autres, est un outil dominant qui concentre beaucoup de possibilités ;



l'entrée par les contenus : l'apprentissage de tel logiciel, la pratique de telle application, permet de développer une spécialité (bureautique, gestion,), et en s'appuyant sur cette capacité acquise, de pouvoir étendre et approfondir ses domaines de compétences ;



l'entrée par les projets : s'engager dans un projet personnel ou collectif de création ou de communication, est une démarche qui non seulement développe des compétences techniques, communicationnelles, relationnelles, mais qui surtout permet de construire des compétences coordonnées entre elles.

L'importance de la compétence numérique

Aucune instance sociale, culturelle, économique, scientifique ne peut mettre en doute l'importance de cette compétence, mais selon les instances, les raisons de cette importance ne sont pas identiques.

Pour les instances économiques, industrielles et techniques, il s'agit d'avoir une population mieux formée, plus facilement employable, plus adaptable à l'évolution des processus productifs de plus en plus informatisés.

Pour les nouvelles logiques commerciales et des relations clients plus performantes, le développement du commerce en ligne, la fidélisation des clients, demandent des publics plus aptes à utiliser ces espaces et services numériques ;

Pour les acteurs sociaux, éducatifs et culturels, soucieux des valeurs citoyennes, de l'éducation à la responsabilité et au respect des valeurs humaines, la question est d'encourager les usages qui favorisent l'accès aux savoirs, d'organiser l'échange responsable des connaissances, et de permettre de nouvelles solidarités.



Les points de vigilance dans une société numérique

Il s'agit d'être un acteur informé de l'évolution du fait numérique, de ses possibilités, de ses questions, de ses impasses. Il faut pouvoir reconnaître les enjeux des propositions numériques, s'en saisir, y participer, et comprendre les régulations nécessaires. Il faut pouvoir se positionner face aux manipulations sur la diffusion des informations, face aussi à la captation des données personnelles et à leurs exploitations. Chacun est appelé à participer à cette construction de la société numérique et à fortifier pour cela sa culture numérique.

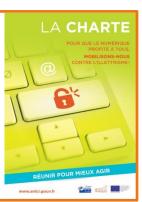
Le fait numérique est devenu incontournable pour chacun dans sa vie quotidienne, comme pour les acteurs institutionnels et les entreprises ; la prise en compte de cette réalité sociale doit être comprise comme l'obligation de veiller à rendre pour tous, l'accessibilité numérique.



Incontournable

La Charte «Mobilisons-nous contre l'illettrisme pour que le numérique profite à tous! » portée par 71 partenaires de l'ANLCI - à retrouver sur :

hhttp://www.anlci.gouv.fr/Mediatheque/Charte-Pour-que-le-numerique-profite-a-tous-mobilisons-nous-contre-l-illettrisme-!



LES ANNEXES DISPONIBLES EN LIGNE

- Synthèse de l'étude sur les inégalités d'accès et d'utilisation des outils numériques sur les territoires en quartier prioritaire de la Ville de Toulouse Préfecture de la Haute-Garonne www.haute-garonne.gouv.fr
- Compléments descriptifs et analytiques de l'action « Positionnement Compétences Clés » AMS Grand Sud, Organisme de formation, Toulouse Montpellier www.ams-grandsud.fr
- Compléments descriptifs de l'action « Lever les freins à la fracture numérique »
 Association Solidarnet, Ales
 www.solidarnet.asso.fr
- Eléments descriptifs de l'action « Savoirs fondamentaux professionnels » ADRAR, Organisme de formation, Toulouse www.adrar-formation.com
- Complément descriptif de l'émission « ça m'intéresse parlons-en! »
 Ecole régionale de la deuxième chance (ER2C MONTPELLIER PORT MARIANNE)
 www.er2c-montpellierportmarianne.fr/article-2.html
- 6. Brève présentation du GIP Ressources & Territoires, Toulouse www.er2c-montpellierportmarianne.fr/article-2.html
- 7. Brève présentation d'Atout Métiers, site Languedoc-Roussillon www.atout-metierslr.fr
- 8. Principales références bibliographique

Les travaux du Forum Permanent des Pratiques en Occitanie ont été réalisés avec l'appui de Ressources et Territoires et Atout Métiers.





Retrouvez la version numérique de ce kit avec la liste complète des annexes sur le portail www.anlci.gouv.fr.

Pour chaque région, un onglet « Forum Permanent des Pratiques » vous propose de retrouver toutes les grandes phases de ce programme de diffusion des bonnes pratiques et tous les documents clés qui y sont associés.

Les ressources sont également accessibles à partir de la médiathèque du site de l'ANLCI, ou sur demande auprès de l'ANLCI – 04 37 37 16 80.

www.anlci.gouv.fr





Ce projet est cofinancé par le Fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel national « Emploi et Inclusion » 2014-2020

