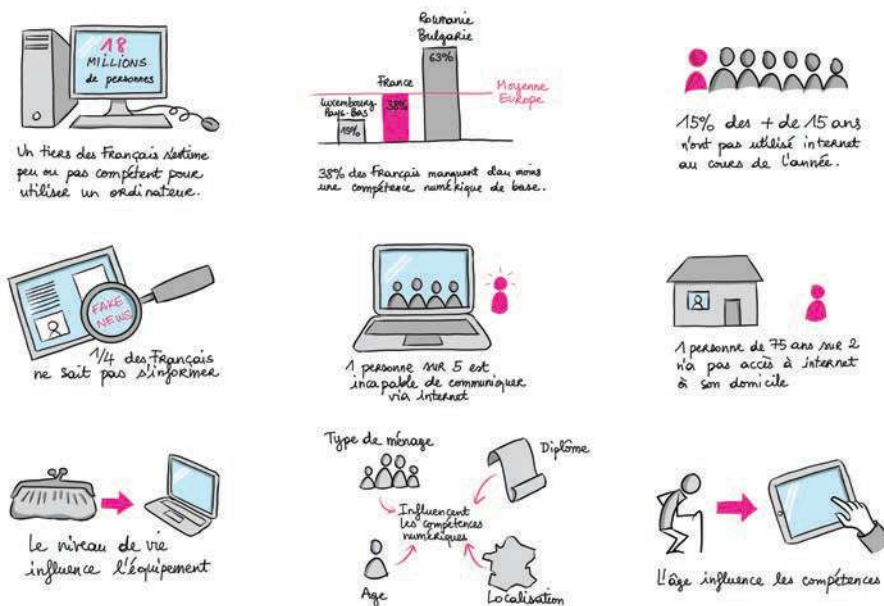


AGIR CONTRE L'ILLECTRONISME EN PAYS DE LA LOIRE

Notre société se complexifie de plus en plus (formulaires, démarches, droit, etc.). En parallèle, depuis quelques décennies, le numérique y a pris une ampleur considérable, conduisant à une dématérialisation de plus en plus importante de ces formulaires et démarches. Or les sites web, la technologie, les équipements... évoluent en permanence, plongeant les personnes en situation d'illectronisme dans un brouillard plus ou moins impénétrable et insécurisant. En Pays de la Loire, 13% des habitants* souffrent d'illectronisme.

CHIFFRES CLÉS DE L'ILLECTRONISME EN FRANCE



ELÉONORE BLEUZEN,
Rapporteuse de l'étude

Participer à la vie de la Cité

13% des Ligériens sont illectronistes.

L'enjeu de cette étude n'est pas uniquement l'utilisation d'un ordinateur, mais la participation du plus grand nombre à la vie de la Cité.

La crise sanitaire provoquée par le Covid-19 a amplifié l'utilisation quotidienne du numérique, mettant en lumière la fragilité de l'équilibre social.

Préparer les Ligériens aux mutations qu'engendre le numérique constitue aujourd'hui un enjeu majeur. Il s'agit aussi bien de faciliter l'accès à l'éducation, à la formation et aux métiers que de contribuer à l'exercice d'une citoyenneté éclairée.

Si rien n'est fait, notre société risque de se fracturer encore plus qu'elle ne l'est déjà.

À travers l'étude « Agir contre l'illectronisme en Pays de la Loire » les conseillères et conseillers du CESER des Pays de la Loire souhaitent attirer l'attention de la Région, des acteurs régionaux et des pouvoirs publics. Au regard de leurs compétences, ils peuvent jouer un rôle essentiel pour doter les Ligériens concernés des compétences nécessaires afin de sortir de l'illectronisme.





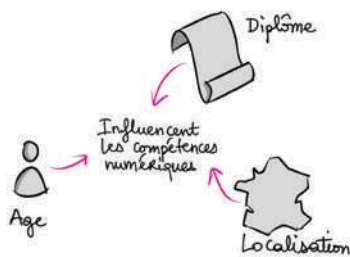
ILLETRONISME, UNE DÉFINITION

Apparu en 1999, le terme d'**illettrisme** transpose le concept d'illettrisme dans le domaine du numérique. L'Insee le définit comme le fait de ne pas posséder les compétences numériques de base (envoyer des courriers électroniques, consulter ses comptes en ligne, utiliser des logiciels, etc.) ou de ne pas se servir d'Internet (incapacité ou impossibilité matérielle) ».

Pour mesurer l'illectronisme, cinq piliers de compétences numériques sont pris en compte :

- la recherche d'information (sur des produits et services marchands ou administratifs, etc.),
- la communication (envoyer ou recevoir des courriels, etc.),
- la résolution de problèmes (accéder à son compte bancaire par Internet, copier des fichiers, etc.),
- l'usage de logiciels (traitement de texte, etc.),
- l'usage sûr, critique et responsable des technologies numériques.

Il existe ainsi, autour d'un segment clairement défini de personnes totalement illettristes, un volant de personnes « un peu » à « assez » illettristes.



Une triple fracture

Les personnes qui rencontrent le plus de difficultés dans le domaine du numérique sont plutôt âgées, de catégories socio-professionnelles modestes ou habitant des zones rurales. Ainsi, se dessinent dans l'enjeu de la lutte contre l'illectronisme, trois fractures : **générationnelle, socio-économique et géographique**.

1 Illectronisme, éducation et orientation

Malgré une utilisation quotidienne de leur smartphone, souvent plutôt ludique et centrée sur les réseaux sociaux, **les jeunes ne sont pas épargnés par le phénomène d'illectronisme** s'agissant des tâches propres à faciliter l'accès à l'éducation, à la formation ou à l'emploi.

Pour les "digital natives"*, l'enjeu porte plus spécifiquement sur **le gain d'autonomie, sur la construction de l'esprit critique afin d'en faire des citoyens éclairés en toute indépendance d'esprit, sur l'insertion dans l'emploi**.

Par ailleurs, **l'équipement inégal des familles** est apparu avec force avec la crise sanitaire. L'illectronisme ou le manque de compétence de la famille du jeune a été aussi une condition aggravante.

En outre, le manque de familiarité et de compétence en **recherche d'information fiable en termes d'orientation** a des conséquences sur la suite du parcours des jeunes, leur entrée en formation puis sur le marché de l'emploi.

Enfin, être en mesure ou pas de recevoir un appui dans l'utilisation du numérique de la part de sa famille à son domicile est un facteur clé de déterminisme mais aussi de résolution ou d'aggravation de l'illectronisme chez les jeunes scolarisés. C'est pourquoi la question de l'accompagnement à l'autonomie numérique des jeunes ne saurait être décorrélée de celle de **l'accompagnement des familles**.

* personnes nées entre les années 1980 et 2000 et ayant grandi dans un environnement numérique





2 Illectronisme, formation professionnelle et apprentissage

Le virage numérique engagé dans le champ de la formation professionnelle depuis plusieurs années et accéléré par la crise sanitaire, met en lumière deux enjeux fondamentaux pour la formation professionnelle et l'apprentissage, et ce pour l'ensemble des formations :

- l'ingénierie de formation en distanciel,
- la formation des formateurs.

L'illectronisme "initial" dû à un rejet ou à une absence d'opportunité d'apprentissage se distingue d'un illectronisme « ponctuel », d'usure ou lié à un environnement numérique changeant. **Cet illectronisme partiel s'entretient du mouvement perpétuel de l'évolution rapide intrinsèque au numérique.** Dans tous les cas, toutes les initiatives réussies en faveur de la lutte contre l'illectronisme semblent passer, nécessairement, par **un accompagnement humain, et une formation systématique tout au long de la vie.**



3 Illectronisme et exercice des métiers

La question de l'illectronisme dans l'accès aux métiers et leur exercice s'inscrit dans un contexte :

- de numérisation grandissante de l'économie au niveau national et régional,
- de développement accéléré du télétravail dans les secteurs qui le permettent.

Le virage numérique étant lié aux métiers de demain, ce qui est problématique aujourd'hui le sera encore plus demain si rien n'est fait pour remédier à l'exclusion numérique des actifs illectronistes.

Pour le CESER, **le tout numérique** apparaît tel un train pour lequel **il n'est pas assuré que tous les voyageurs soient à bord avant le départ.**

Dans un contexte de démarches liées à la recherche d'emploi de plus en plus dématérialisées, les situations d'illectronisme créent mécaniquement **des situations d'inégalité, voire d'exclusion, pour les demandeurs d'emploi.** De plus, **les situations d'illectronisme total et partiel sont difficiles à identifier.** L'illectronisme partiel peut toucher chaque salarié ou demandeur d'emploi. A l'aise sur un outil, il pourra ne plus l'être sur un outil différent, nouveau ou suite à une mise à jour avancée. Le CESER a pu constater que la crise Covid-19 a permis d'identifier des situations d'illectronisme.

Enfin, **l'illectronisme peut exclure de la vie de l'entreprise.** Au-delà des missions professionnelles elles-mêmes, il a aussi des conséquences sur les démarches indirectement liées à l'emploi (ressources humaines, congés, comité d'entreprise...), ce qui accentue l'isolement des actifs en situation d'illectronisme, et parfois limite leur accès à certains droits.





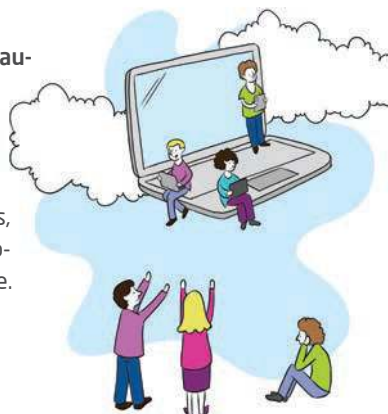
ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ, PRÉSENCE HUMAINE ET PROXIMITÉ : LE TRIO GAGNANT

Accompagnement individualisé, présence humaine et proximité constituent le trio gagnant de la médiation numérique en direction des personnes en situation d'illectronisme. Sur mesure, l'accompagnement peut ainsi prendre en compte les aptitudes cognitives de chacun pour s'appuyer sur ses points forts. Il apparaît enfin particulièrement pertinent de partir des besoins de la personne (obtenir son permis de conduire, une habilitation...).



FOCUS REGARDS CROISÉS : ACCÈS AUX DROITS

L'illectronisme soulève des enjeux d'autonomie et de citoyenneté, d'accès aux droits et à la culture et aux loisirs. En cela, il présente un risque de rupture d'égalité entre les citoyens. Un focus spécifique sur ces questions, réalisé par la Commission « Santé-Social » du CESER est inclus dans l'étude.



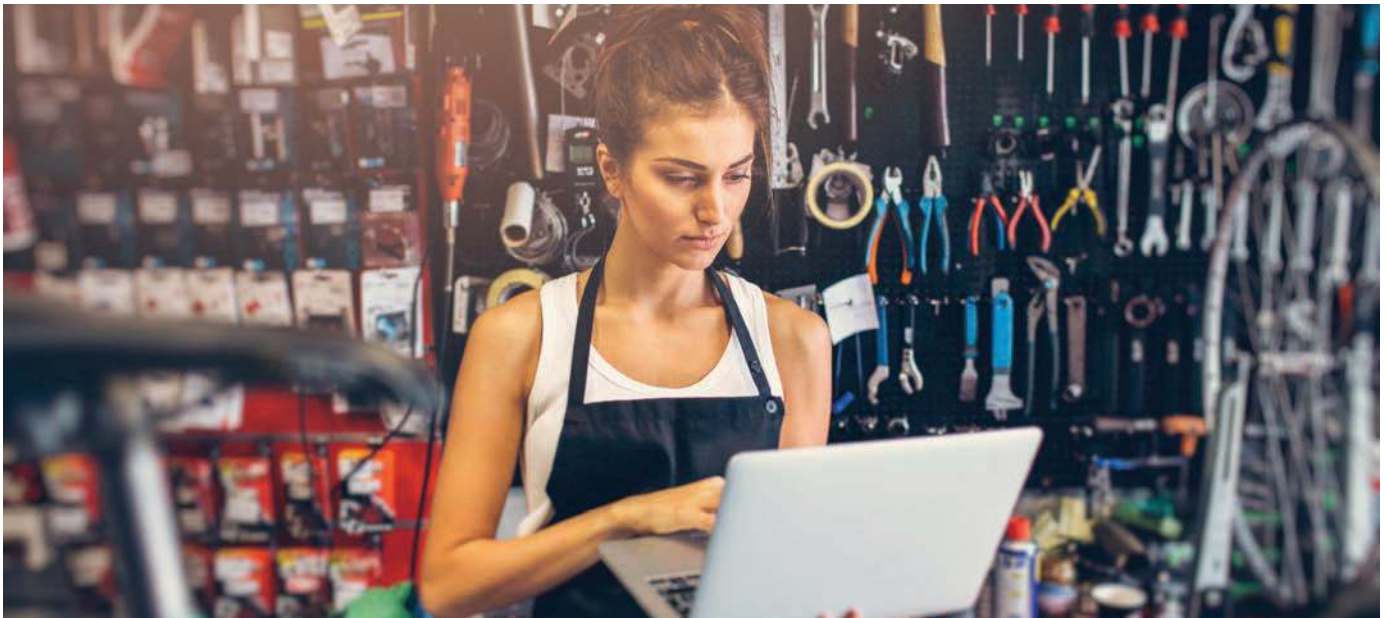
JACQUES BORDON,
Président de la commission
« Education-Formation tout
au long de la vie-Métiers de
demain »

L'étude s'appuie à la fois sur des données statistiques et sur des auditions des acteurs en charge de lutter contre l'illectronisme dans la région des Pays de la Loire. Le CESER a volontairement axé le rapport aux trois domaines correspondant au périmètre de la commission :

- L'éducation et l'orientation,
- La formation tout au long de la vie et l'apprentissage.
- L'exercice des métiers.

À partir d'exemples précis et à la lumière des constats réalisés, le CESER présente 22 préconisations d'outils et d'actions concrètes à mettre en œuvre pour :

- Prévenir les situations de décrochage dès la scolarité ainsi que tout au long de la vie dans une situation de formation ou dans l'exercice d'un métier,
- Accompagner les personnes, en individuel et en collectif, dans un environnement en constante mutation et avec des technologies très évolutives,
- Remédier à l'isolement et l'exclusion que peut générer la non-maîtrise des outils numériques.



LES PRÉCONISATIONS PHARES

PRÉCONISATION	TEMPORALITÉ	ACTEUR PILOTE	PARTENAIRE(S) ASSOCIÉ(S)
PRÉCONISATIONS TRANSVERSALES			
Recenser les acteurs luttant contre l'illectronisme	Court terme	Région	Hub CONNUM, ANLCI ¹ , Conseils départementaux
Réaliser un diagnostic régional sur l'illectronisme afin d'adapter les initiatives	Court terme	Région	
Faire de la Région le coordinateur de la lutte contre l'illectronisme	Court terme	Région	Collectivités locales dont EPCI ² , ANLCI, Hub CONNUM
Définir et valoriser le métier de médiateur numérique	Moyen terme	Région	Organismes de formation, collectivités locales, structures d'accompagnement
PRÉCONISATIONS ÉDUCATION			
Prévenir et lutter contre l'illectronisme au lycée	Court terme	Région	Associations, structures de médiation, PIX ³
Accompagner les parents à l'usage du numérique pour renforcer le lien avec la scolarité	Court terme	Région	Lycées, CAF ⁴ , acteurs du territoire (ex : médiathèques, points jeunes...), parents d'élèves

¹ Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme

² Etablissement Public de Coopération Intercommunale

³ Outil d'évaluation en ligne des compétences numériques des élèves, des étudiants

⁴ Caisse d'Allocations familiales





PRÉCONISATION	TEMPORALITÉ	ACTEUR PILOTE	PARTENAIRE(S) ASSOCIÉ(S)
PRÉCONISATIONS FORMATION			
Détecter les personnes en situation d'illectronisme dans les formations et les accompagner spécifiquement	Court terme	Région	Organismes de formation, Cafoc ⁵
Adapter les outils numériques aux stagiaires de la formation professionnelle en situation de handicap	Court terme	Région	Organismes de formation, Agefiph ⁶
PRÉCONISATIONS MÉTIERS			
Accélérer la sensibilisation des entreprises à la problématique de l'illectronisme	Court terme	Conseillers des OPCO - Conseillers des branches professionnelles	Région, DRH des entreprises
Créer un dispositif d'aide aux entreprises dédié à la lutte contre l'illectronisme	Court terme	Entreprises ligériennes	Région
Intégrer la lutte contre l'illectronisme dans le référentiel régional RSE ⁷	Court terme	Région	Région, FACE ⁸
Communiquer davantage sur CléA ⁹ Numérique auprès des entreprises	Court terme	Région	CléA numérique, DRH des entreprises

⁵ Centre Académique de Formation Continue

⁶ Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées

⁷ Responsabilité Sociétale des Entreprises

⁸ Fondation Agir Contre l'Exclusion

⁹ Certification délivrée par Certif Pro

LIRE L'ÉTUDE INTÉGRALE
« AGIR CONTRE LILLECTRONISME EN PAYS DE LA LOIRE »
SUR WWW.CESER.PAYSDELALOIRE.FR

Directeur de publication : Jacques Bodreau - Co-directeur de publication : Marc Bouchery - Rédactrice en chef : Sylvie Boutin.

Crédits photos : © Ceser des Pays de la Loire, © Gettyimages. - Illustrations : © facilitationgraphique.art

Création et exécution graphique : www.animaproductions.com - Impression : Région des Pays de la Loire.

CESER des Pays de la Loire, 1 rue de la Loire, 44966 Nantes CEDEX 9 - Tél. 02 28 20 53 14 et ceser@paysdelaloire.fr