



Agir contre l'illelectronisme en Pays de la Loire

.....
Novembre 2021
.....



Rapport présenté par Eléonore BLEUZEN, au nom de la commission « Éducation - Formation tout au long de la vie - Métiers de demain », assistée de Laure Carnet, chargé d'études.

Adopté par 77 pour et 7 abstentions, en session plénière le 19 octobre 2021.

Directeur de la publication
Jacques Bodreau

Co-directeur de la publication
Marc Bouchery

Coordination et réalisation
Sylvie Boutin - Maria Bergeot

Mise en page couverture
Anima productions

Impression
Région des Pays de la Loire

Crédits photos
© Gettyimages

Illustrations
@facilitationgraphique.art

Sommaire

Propos introductifs	5
1. Définition de l'illectronisme et méthodologie de l'étude	6
1.1. L'illettrisme, point de départ du concept d'illectronisme	6
1.2. Définition de l'illectronisme	7
1.3. Méthodologie et périmètre précis de l'étude	10
1.4. Les champs d'application de l'étude : les questionnements qui nous ont guidés	12
Comment lutter contre l'illectronisme de manière transversale	12
Comment lutter contre l'illectronisme dans le domaine de l'éducation et de l'orientation.....	12
Comment lutter contre l'illectronisme dans le domaine de la formation tout au long de la vie et de l'apprentissage	13
Comment lutter contre l'illectronisme dans l'exercice des métiers	13
2. Données	15
2.1. Les chiffres et les études existantes : un diagnostic mouvant difficile à établir	15
Données de l'illectronisme au niveau national : 17 % de la population concernée, la France dans la moyenne européenne.....	15
Données sur l'illettrisme et l'illectronisme en Pays de la Loire	17
2.2. Focus sur les "abandonnistes", ces décrocheurs du numérique	18
2.3. Première approche des fractures générationnelle, socio-économique et géographique de l'illectronisme	20
La fracture générationnelle : si l'âge est un critère de risque pour l'illectronisme, les "digital native" ne sont pas épargnés.....	21
La fracture socio-économique : si l'illectronisme touche toutes les catégories socio-professionnelles, l'absence de diplôme et la pauvreté sont des facteurs de risque supplémentaires manifestes.	25
La fracture territoriale : fracture de connexion, fracture d'usage	28
2.4. L'illectronisme, objet de politiques publiques successives sans moyens financiers significatifs ni pilotage clair et durable	31
Conclusion de la deuxième partie	40
3. Etat des lieux et préconisations	43
3.1. Problématiques transversales	43
Etat des lieux, problématiques et témoignages	43
Préconisations.....	49
3.2. Etat des lieux et préconisations – Education	55
Contexte et enjeux.....	56
Problématiques et initiatives.....	59
Préconisations.....	67
3.3. Etat des lieux et préconisations -Formation tout au long de la vie & apprentissage	70
Contexte et enjeux.....	71
Problématiques et initiatives.....	71
Préconisations.....	79

3.4. Etat des lieux et préconisations - Exercice des métiers.....	82
Contexte et enjeux.....	83
Problématiques et initiatives.....	85
Préconisations du CESER.....	92
Focus regards croisés : illectronisme et accès aux droits	96
L'accès numérique aux droits.....	96
Quelques données clés en France et en Pays de la Loire	98
État des lieux	98
Les initiatives existantes en Pays de la Loire	99
Les constats et les conséquences de l'illectronisme sur l'accès aux droits.....	100
Pour les usagers illectronistes.....	100
Pour les accompagnants	101
Les enjeux et les conditions de la réussite	102
Enjeu de réduction des inégalités entre les territoires	102
Enjeu financier pour les personnes et les structures accompagnantes	102
Enjeu d'inclusion sociale des personnes	102
Enjeu d'acculturation des équipes professionnelles et des bénévoles du travail social.....	103
Enjeu d'accessibilité universelle	103
Les préconisations du Ceser à la Région sur ce sujet précis.....	104
Annexe 1 : sources.....	107
Annexe 2 : auditions	109
Annexe 3 : Tableau synoptique des préconisations du CESER.....	112

Propos introductifs

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.

De plus, des personnes qui sont à l'aise sur un outil peuvent être soudainement perdues lorsqu'il y a un changement. Notre système lui-même nous rend, peut-être presque tous, illectronistes. Et de ce fait, dans une insécurité permanente susceptible de générer des situations dramatiques, des comportements violents. L'enjeu n'est pas que d'utiliser un ordinateur, mais de participer 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 personnes aux mutations qu'engendre le numérique, tant dans leur vie personnelle de citoyens éclairés que dans leur vie de lycéen, d'étudiant, ainsi que dans leur vie professionnelle, constitue un enjeu majeur.

L'illectronisme n'est pas anecdotique. Il nous concerne toutes et tous. C'est en ayant ces enjeux sociétaux à l'esprit que les conseillers du CESER des Pays de la Loire se sont saisis de ce sujet. Avec cette étude, ils souhaitent attirer l'attention de la Région, des acteurs régionaux et des pouvoirs publics sur cette problématique. 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.

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

1. Définition de l'illectronisme et méthodologie de l'étude

1.1. L'illettrisme, point de départ du concept d'illectronisme

Selon l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI), on parle **d'illettrisme** *"pour des personnes qui, après avoir été scolarisées en France, n'ont pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture, de l'écriture, du calcul, des compétences de base, pour être autonomes dans les situations simples de la vie courante"*. Par situation simple de la vie courante, on entend : écrire une liste de courses, lire une notice de médicament ou une consigne de sécurité, rédiger un chèque, utiliser un appareil, lire le carnet scolaire de son enfant, entrer dans la lecture d'un livre...

Toujours selon l'ANLCI, dans notre pays, où la scolarité est obligatoire, en moyenne **7 % des 18-65 ans sont concernés par l'illettrisme**. Cette proportion est très variable en fonction des départements, pouvant aller de 4 à 75 % (exemple de Mayotte). **En Pays de la Loire, elle est de 9 %**.

Enjeu d'égalité et de cohésion sociale, la maîtrise des compétences de base est indispensable dans la vie quotidienne. Elle favorise l'intégration sociale et l'engagement citoyen, en plus d'être un enjeu économique fondamental (facteur clé d'accès au marché du travail).

Le terme **"illectronisme"** (contraction d' "illettrisme" et d' "électronique") est apparu officiellement en 1999 dans le discours du Premier ministre Lionel Jospin le 26 août 1999 à l'Université d'été de la communication, à Hourtin. Il **transpose le concept d'illettrisme dans le domaine du numérique**. Il sera préféré dans ce rapport à l'expression parfois utilisée d' "illettrisme numérique", car il s'est imposé dans l'usage.

L'Insee¹ définit l'illectronisme 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 l'Insee, non-usage et non-équipement vont ainsi de pair.

¹ Source : Insee Première n°1780 - Octobre 2019

Approche comparative de l'illettrisme et de l'illectronisme.

Illettrisme	Illectronisme
Incapacité à lire, écrire, compter.	Incapacité à utiliser les outils numériques.
Facteur d'exclusion, d'isolement social, économique et psychologique.	Facteur d'exclusion, d'isolement social, économique et psychologique.
Concerne majoritairement les personnes en situation d'exclusion	Il peut concerner toute catégorie socio-professionnelle.
Il est ou il n'est pas.	Il peut être partiel.
Il nécessite un accompagnement.	Il nécessite un accompagnement.
Phénomène clairement identifié par la société.	Phénomène encore en cours d'identification.
Des actions sont mises en œuvre pour y remédier.	Des actions sont mises en œuvre pour y remédier.
Le matériel nécessaire est peu important.	Le matériel nécessaire est coûteux.

1.2. Définition de l'illectronisme

Cette même parution de l'Insee énumère les **quatre domaines de compétences numériques** que distingue Eurostat (direction générale de la Commission européenne chargée de l'information statistique à l'échelle communautaire) :

- *"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.).*

Chaque compétence est notée 0 (compétence nulle), 1 (basique) ou 2 (compétence plus que basique). [...] Ces quatre domaines de compétences sont très liés, et en les sommant, on obtient un indicateur global de capacités numériques : une personne n'a ainsi aucune capacité numérique si elle obtient 0 dans chaque domaine (illectronisme) et des capacités plus que basiques si elle

obtient 2 dans les quatre domaines. Entre les deux, Eurostat distingue les capacités faibles (au moins une compétence est notée à 0 et au moins une vaut 1) et basiques (aucune des compétences n'est égale à 0 et au moins une est égale à 1)."

	Recherche d'information	Communication	Résolution de problèmes	Usage de logiciels	Total général
0 (nul)					
1 (basique)					
2 (+ que basique)					
Total					

Il existe ainsi, autour d'un segment clairement défini de personnes totalement illectronistes, un **"halo" de personnes "un peu" à "assez" illectronistes**. Le Rapport d'information du Sénat n°711 enregistré le 17 septembre 2020 sur la lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique, porté par M. Raymond VALL, explique : *"Au sein des utilisateurs réguliers d'Internet ou des PC, smartphones et tablettes, l'habilité numérique varie considérablement selon les individus"*. Par ailleurs, les outils étant en perpétuelle évolution, la cible est mouvante : *"une personne à l'aise avec le numérique aujourd'hui dans son univers familial et amical pourra se trouver perdue demain quand il lui faudra réinventer son métier numérisé ou soigner une pathologie via un dispositif dématérialisé."*². *"Nous sommes entrés dans une phase permanente d'apprentissage collectif et de remise en cause personnelle."*

A ces quatre compétences, certaines institutions comme l'Union Européenne en ajoutent une cinquième, liée à la sécurité et la protection des données et à l'esprit critique, précisée dans sa recommandation du 22 mai 2018³ relative aux compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie :

"Compétence numérique

*La compétence numérique suppose **l'usage sûr, critique et responsable des technologies numériques** pour apprendre, travailler et participer à la société. Elle comprend l'éducation à l'information et au numérique, la communication et la collaboration, l'éducation aux médias, la création de contenus numériques (y compris la programmation), la sécurité (y compris le bien-être numérique et les compétences liées à la cybersécurité), les questions liées à la propriété intellectuelle, la résolution de problèmes ainsi que l'esprit critique.*

² Avant-propos de Valérie Peugeot, vice-présidente du Conseil national du numérique, rapport 2013 "Citoyens d'une société numérique", in Rapport du Sénat

³ Journal Officiel de l'Union Européenne du 22 mai 2018, page 9 - [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01)&from=EN)

Connaissances, aptitudes et attitudes essentielles correspondant à cette compétence

*Les citoyens doivent comprendre comment les technologies numériques peuvent soutenir la communication, la créativité et l'innovation, et être conscients de leurs possibilités, de leurs limites, de leurs effets et de leurs risques. Ils doivent comprendre les principes généraux, les mécanismes et la logique sous-tendant l'évolution des technologies numériques et connaître les fonctions et l'utilisation de base de différents appareils, logiciels et réseaux. Ils doivent **avoir un regard critique sur la validité, la fiabilité et l'incidence des informations et des données mises à disposition par des moyens numériques et être au fait des principes juridiques et éthiques liés à l'utilisation des technologies numériques.***

Le CESER fait le choix dans cette étude d'intégrer cette compétence aux quatre compétences de base décrites par l'Insee, la vigilance sur les réseaux et la cyber-sécurité constituant aujourd'hui des enjeux incontournables.

On note que les quatre compétences clés définies par l'Insee rejoignent celles de **CléA numérique**, le complément du socle de connaissances et de compétences professionnelles CléA dédié aux compétences liées à la digitalisation, officiellement lancé le 17 septembre 2019 par Philippe Debruyne, le président de l'association paritaire Certif'Pro :

Certif'Pro	Insee / Eurostat
Identifier son environnement et utiliser les outils associés.	Usage de logiciels (traitement de texte, etc.).
Acquérir et exploiter de l'information dans un environnement professionnel numérisé.	Recherche d'information (sur des produits et services marchands ou administratifs, etc.).
Interagir en mode collaboratif.	Communication (envoyer ou recevoir des courriels, etc.).
Appliquer les règles et bonnes pratiques de la sécurité numérique.	Résolution de problèmes (accéder à son compte bancaire par Internet, copier des fichiers, etc.).

Ainsi défini, l'illectronisme entraîne des difficultés pour faire des démarches, s'informer et accéder à certains services ; pour s'instruire, se former, s'adapter et s'insérer au monde du travail. **Il soulève des enjeux d'autonomie et de citoyenneté, d'accès aux droits et à la culture et aux loisirs. Il présente un**

risque de rupture d'égalité entre les citoyens. Ce point fait l'objet d'un **focus spécifique, confié à la Commission 2 "Santé-Social" du CESER des Pays de la Loire**, à lire en pages 88 à 97, et venant prolonger l'étude publiée par le CESER des Pays de la Loire en décembre 2020 sous le titre *Promotion et prévention santé-sociale : les déterminants sociaux de santé, leviers pour une politique publique régionale*. Pour aller plus loin sur le sujet, on pourra ainsi lire plus précisément les pages 13, 20 et 22 de cette étude, qui pointait déjà l'inclusion numérique comme un enjeu majeur de l'accès aux droits.

1.3. Méthodologie et périmètre précis de l'étude

Avec cette étude, le CESER a pour objectif d'établir un état des lieux de l'illectronisme en Pays de la Loire tel que défini ci-dessus, des publics concernés et des outils mis en œuvre pour y remédier. Ce travail 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 **limité volontairement son étude aux trois domaines** qui correspondent au périmètre d'étude de la commission en charge de ce rapport :

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



En dernière partie, le CESER exposera, à partir d'exemples précis et à la lumière des constats réalisés, **ses 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.

Pour ce faire, il appuie sa réflexion sur les besoins des différents utilisateurs des outils numériques, dans les trois champs de l'étude énoncés ci-dessus.

Compte tenu de l'actualité 2020-2021, période de l'élaboration de cette étude, il sera régulièrement fait référence aux conséquences et enjeux spécifiques soulevés par la crise sanitaire liée au Covid-19.

Le Ceser a défini ainsi les périmètres du sujet :

Ce qu'il n'est pas	Ce qu'il est
Un rapport sur l'illettrisme.	Un état des lieux précis de la situation et de ce qui est déjà fait dans notre région.
Des résumés de rapports sur l'illettrisme ou l'illectronisme.	Un sujet traité sous les aspects de l'éducation, de la formation tout au long de la vie et de l'exercice des métiers.
Des propositions à d'autres niveaux que la Région.	Une étude (et donc des préconisations) alimentées par des témoignages de Ligériens (utilisateurs, formateurs, entreprises confrontées à l'illectronisme) et la prise de positions des organisation du CESER.
Des idées générales sans témoignages concrets.	
Un plaidoyer pour le tout numérique.	Des préconisations très concrètes qui peuvent être mises en œuvre par la Région.
Un rapport sur l'accès aux droits.	Un focus réalisé par la Commission 2 du CESER sur l'accès aux droits

Cette étude n'est **pas un plaidoyer pour le 100 % numérique**. Sans prendre position sur l'opportunité de la mutation numérique de notre société, nous constatons que le numérique est omniprésent dans notre quotidien, et qu'en découle la nécessité de trouver des solutions pour ne pas exclure ceux qui n'en détiennent pas les codes et compétences, ici désignés comme "illectronistes". En effet, *"la compétence numérique fait partie des huit compétences clés qui*

sont considérées comme fondamentales pour un individu vivant dans la société de la connaissance⁴. Il est à noter que les pouvoirs publics ont une responsabilité particulière pour que l'accès au service public, à la formation et à l'emploi soit garanti, y compris pour les personnes en situation d'illectronisme.

Le 100 % numérique pose la question de **l'impact sur l'environnement**, qui préoccupe les Français : "80 % de la population a envie de réduire l'empreinte environnementale de ses équipements, 69 % réduire l'impact de ses usages"⁵. Conscient de cette donnée, le CESER a néanmoins décidé de ne pas inclure cette thématique dans son périmètre d'étude.

L'enjeu de **l'équipement et de la couverture réseau**, s'il est lié à notre sujet, sera évoqué comme une donnée incontournable mais ne fera pas l'objet de préconisations du CESER dans cette étude, dont ce n'est pas l'objet central.

1.4. Les champs d'application de l'étude : les questionnements qui nous ont guidés

Comment lutter contre l'illectronisme de manière transversale

- Quelles ont été les conséquences, positives et négatives, des mesures de confinement entraînées par la crise sanitaire du Covid-19 sur l'illectronisme ?
- Quel est l'impact de la tendance actuelle forte en faveur de l'équipement en smartphone de la population sur l'illectronisme ?

Comment lutter contre l'illectronisme dans le domaine de l'éducation et de l'orientation

Etat des lieux, outils mis en place

- Où en sont les lycées des Pays de la Loire de l'utilisation des outils numériques ? Quels constats de mésusages ou d'illectronisme ?
- Quels outils ont déjà été mis en place pour y remédier ?
- Quels sont les enjeux ? (le décrochage scolaire et le décrochage partiel, par exemple lors de l'enseignement à distance, l'autonomie des jeunes...)

⁴ Source : Communication de la Commission au Parlement Européen, au Conseil, au Comité Économique et Social Européen et au Comité des Régions -2010- in rapport du Sénat, page 95

⁵ Baromètre du numérique 2019 de l'ARCEP

- Quel bilan peut-on tirer de l'orientation via les outils numériques et dématérialisés ?

Focus Covid-19

- L'enseignement à distance pour les parents, les enseignants, les élèves... et la relation entre les trois
- L'enseignement à distance : matériel, connexion, usages
- Le décrochage scolaire
- L'impact de la suppression des salons et journées portes ouvertes sur l'orientation
- Quid de la prévention d'autres crises ?

Comment lutter contre l'illectronisme dans le domaine de la formation tout au long de la vie et de l'apprentissage

Etat des lieux, outils mis en place

- Etat des lieux sur l'accès à l'information sur la formation via le numérique (freins et leviers, conséquences de l'illectronisme)
- Etat des lieux de l'utilisation du numérique dans la formation (freins et leviers, conséquences de l'illectronisme)
- Mise en place des outils (dont CléA numérique) par les prescripteurs et organismes de formation
- Quels sont les enjeux de la formation à distance ? (ingénierie, positionnement du formateur et du stagiaire, insertion professionnelle...)

Focus Covid-19 : constats

- Formation à distance, un outil à pérenniser ?
- Décrochage et formation
- Quid de la prévention d'autres crises ? Des solutions pour l'avenir ?

Comment lutter contre l'illectronisme dans l'exercice des métiers

Etat des lieux

- Illettrisme et illectronisme en entreprise : comment les détecter ? les jeunes générations en sont-elles exemptes ?
- Illectronisme en entreprise face au virage du numérique
- Handicap et numérique en entreprise : un risque accru d'illectronisme ?
- Quel est l'impact de l'illectronisme dans la recherche d'emploi, l'exercice des métiers et la vie professionnelle au quotidien

Focus Covid-19

- Télétravail : un bond en avant avec l'illectronisme pour angle mort
- Volet inclusion numérique du Plan de relance

2. Données

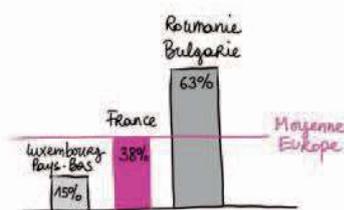
2.1. Les chiffres et les études existantes : un diagnostic mouvant difficile à établir

Données de l'illectronisme au niveau national : 17 % de la population concernée, la France dans la moyenne européenne

Selon l'Insee⁶, l'illectronisme concerne **17 % de la population**.



Un tiers des Français s'estime peu ou pas compétent pour utiliser un ordinateur.



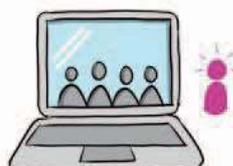
38% des Français manquent d'au moins une compétence numérique de base.



15% des + de 15 ans n'ont pas utilisé internet au cours de l'année.



1/4 des Français ne sait pas s'informer.



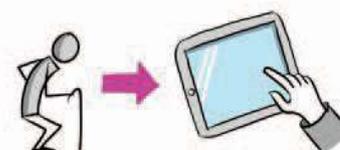
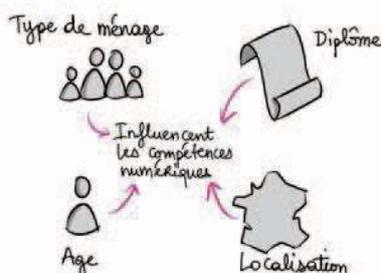
1 personne sur 5 est incapable de communiquer via internet.



1 personne de 75 ans sur 2 n'a pas accès à internet à son domicile.



Le niveau de vie influence l'équipement.



L'âge influence les compétences.

L'ILLECTRONISME en FRANCE

- Un tiers des Français s'estime peu ou pas compétent pour utiliser un ordinateur, soit 18 millions de personnes.
- 15 % des personnes de 15 ans ou plus n'ont pas utilisé internet au cours de l'année, tandis que 38 % des usagers manquent d'au moins

⁶ Insee Première, n°1780, octobre 2019

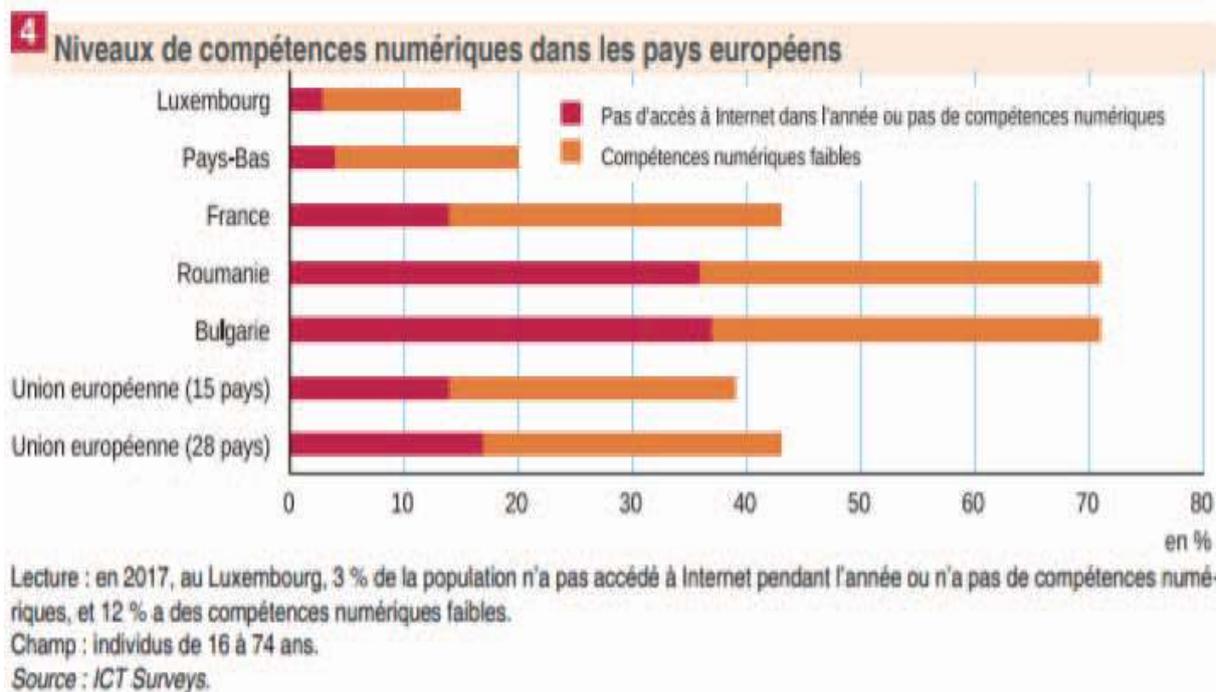
une compétence numérique de base et 2 % sont dépourvus de toute compétence numérique.

- **Une personne sur quatre ne sait pas s'informer et une sur cinq est incapable de communiquer *via* internet.**
- Les compétences numériques sont influencées par l'âge, le diplôme, le type de ménage et la localisation géographique.
- Une personne de 75 ans ou plus sur deux n'a pas accès à internet à son domicile, et l'âge joue davantage sur les compétences que sur l'équipement, alors que le niveau de vie est plus discriminant pour l'équipement que pour les compétences.
- En France, le niveau global de compétences numériques est semblable à la moyenne européenne. Le Luxembourg et les Pays-Bas sont en tête (entre 15 % et 20 % de non-usage et de compétences faibles ou nulles), alors que la Roumanie et la Bulgarie sont en bas du classement, en raison de la faible proportion d'utilisateurs (63 % en Bulgarie et 64 % en Roumanie).

Durant le confinement du printemps 2020, plus de 10 % des personnes n'ont pas réussi à suivre la scolarité de leurs enfants (les causes en sont multiples et pas nécessairement liées au numérique), **3 % y renonçant et les autres 7 % devant se faire aider pour y parvenir.** Ces chiffres sont quasi identiques pour les téléconsultations médicales avec, parmi ces exclus, une proportion élevée de personnes âgées, de peu diplômés ou de personnes à faible revenus. De même, 39 % des sans-diplômes ont renoncé à utiliser le numérique pour rester en contact avec leurs proches⁷.

⁷ Baromètre du numérique 2021

Comparaison France-Europe, la France se situe dans la moyenne des pays européens.



Données sur l'illettrisme et l'illectronisme en Pays de la Loire

Afin de pouvoir œuvrer activement contre l'illettrisme et l'illectronisme, l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) est présente dans toutes les régions. En Pays de La Loire, le poste est occupé depuis septembre 2021 par Armelle DELAMPLE. Ce poste ayant été vacant plusieurs mois, le début de sa mission sera axé sur la prise de contact avec les décideurs et les acteurs locaux de l'illettrisme, avant de devenir une mission de coordination dans un second temps.

L'illettrisme dans les Pays de la Loire

Les dernières données communiquées par l'ANLCI ont été obtenues à partir des données de l'extension régionale de l'enquête Insee / IVQ parue en février 2007. L'illettrisme en Pays de la Loire concernait alors 180 000 personnes (9 % de la population âgée entre 18 et 65 ans) dont plus de la moitié avait plus de 45 ans. En 2011, 3,7 % des jeunes sont repérés comme étant en difficulté face aux compétences de base (données Journées Défense et citoyenneté), soit 1 525 jeunes⁸.

⁸ Source : www.anlci.gouv.fr

L'illectronisme dans les Pays de la Loire : un manque criant de données

Selon une enquête Insee d'octobre 2020 (relayée par Ouest France le 9 novembre 2020), « *l'illectronisme (illettrisme numérique) touche 13 % des Ligériens, notamment les plus de 60 ans qui vivent en zone rurale.* »

2.2. Focus sur les "abandonnistes", ces décrocheurs du numérique

La particularité des outils numériques tient à leur évolution constante, qui vient ajouter une complexité à leur apprentissage. Celui-ci est ainsi à la fois exigeant et jamais acquis. De ce fait, certaines personnes abandonnent.



L'enquête CSA⁹ pointe la catégorie des "**abandonnistes**" en relevant que "*près d'un tiers des Français a déjà renoncé à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser internet*". Ce comportement de **blocage** se retrouve dans toutes les catégories de la population française, de façon équivalente quels que soient le sexe, la catégorie socio-professionnelle, la localisation géographique...

Selon l'enquête BVA-Orange, on trouve parmi les abandonnistes :

- des hommes (19 %) comme des femmes (18 %) ;

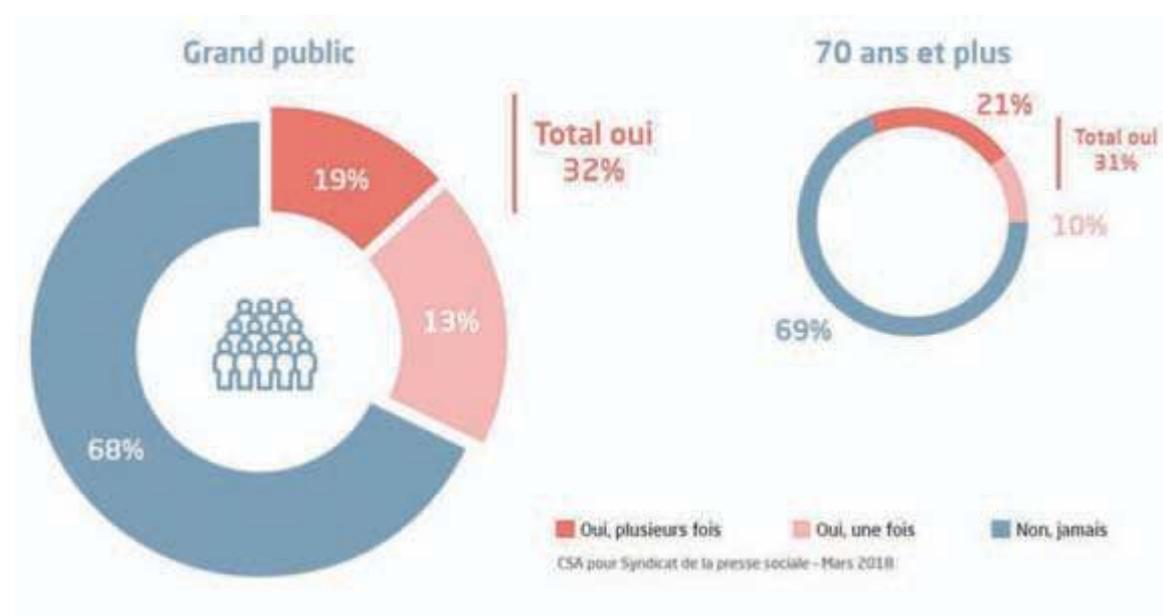
⁹ "L'illectronisme en France" CSA Research pour Syndicat de la presse sociale, mars 2018

- surtout des jeunes seniors (50-64 ans : 25 %), mais aussi des moins de 35 ans (15 %)
- des CSP+ (20 %), des CSP- (18%) comme des inactifs (18%) ;
- des habitants des régions (19 %) comme de l'Île-de-France (18 %) ;
- des habitants de communes rurales (20 %) comme de l'agglomération parisienne (18 %).

En revanche, près d'un tiers des français ont déjà renoncé à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser internet

Q10 : Au cours des douze derniers mois avez-vous déjà renoncé à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser internet et que vous ne pouviez/vouliez pas ?

Base : grand public ... et 70 ans et plus ... - Une seule réponse possible



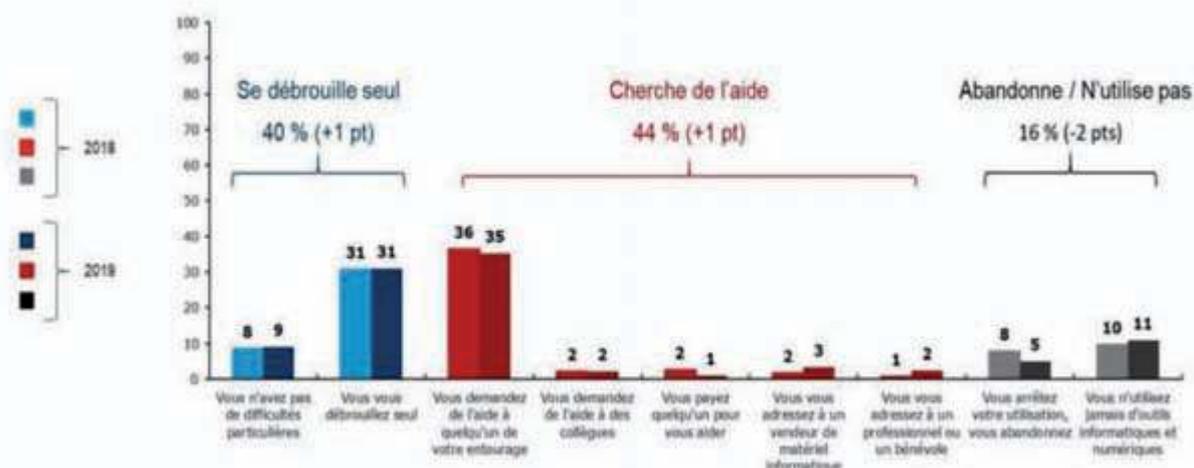
Dans son rapport d'information précité, le Sénat corrobore cette analyse portant sur les "abandonnistes", en constatant que **près d'un tiers des Français (32 %) déclarent avoir déjà renoncé, dans les douze derniers mois, à une démarche parce qu'il fallait utiliser internet**. Ces personnes disent renoncer principalement à une démarche liée aux loisirs (55 %), mais aussi à des démarches administratives (39 %). De plus, la moitié des "abandonnistes" déclarent avoir déjà ressenti "une sensation de décalage" avec leur entourage dans l'utilisation de technologies "au point de se sentir seul".

Le Baromètre 2019 du numérique nous montre que le nombre d'abandonnistes est en recul : il est en effet de 16 %, contre 18 % en 2018. En revanche, le nombre de personnes ayant "besoin d'aide" est passé de 42 % en 2018 à 44 % en 2019. En conséquence, le (léger) recul du nombre d'abandonnistes ne doit pas occulter une situation grandissante d'impuissance et d'isolement face au numérique.

L'entourage, principal recours en cas de difficulté – Baromètre du numérique 2019

Graphique 149 – Réaction face aux difficultés rencontrées lors de l'utilisation d'outils informatiques et numériques

– Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % –



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »

Cette notion d'abandonnisme nous paraît fondamentale : elle traduit un sentiment de mal-être, d'exclusion, d'isolement que peut provoquer l'illectronisme. Elle vient ajouter des causes subjectives aux causes objectives de l'illectronisme et entraîne un fort risque de moindre accès aux droits du citoyen. Un accompagnement apparaît nécessaire.

2.3. Première approche des fractures générationnelle, socio-économique et géographique de l'illectronisme

Les personnes les plus âgées, les moins diplômées, aux revenus les plus modestes, celles vivant seules ou en couple sans enfant ou encore résidant dans les DOM sont les plus touchées par le défaut d'équipement comme par le manque de compétences, donc par l'illectronisme¹⁰.

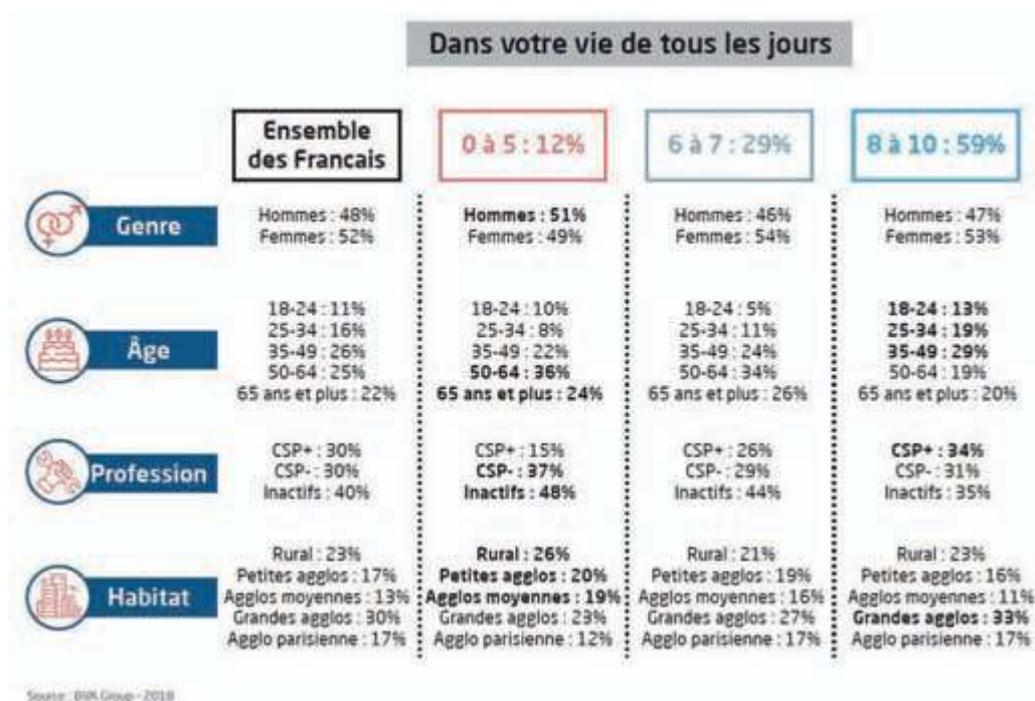
Selon l'enquête BVA précitée, **les personnes qui rencontrent le plus de difficultés dans ce domaine sont plutôt âgées, de catégories socio-professionnelles modestes ou habitant des zones rurales**. Se dessinent donc,

¹⁰ Source : enquête CSA

dans l'enjeu de la lutte contre l'illectronisme, **trois fractures : générationnelle, socio-économique et géographique.**

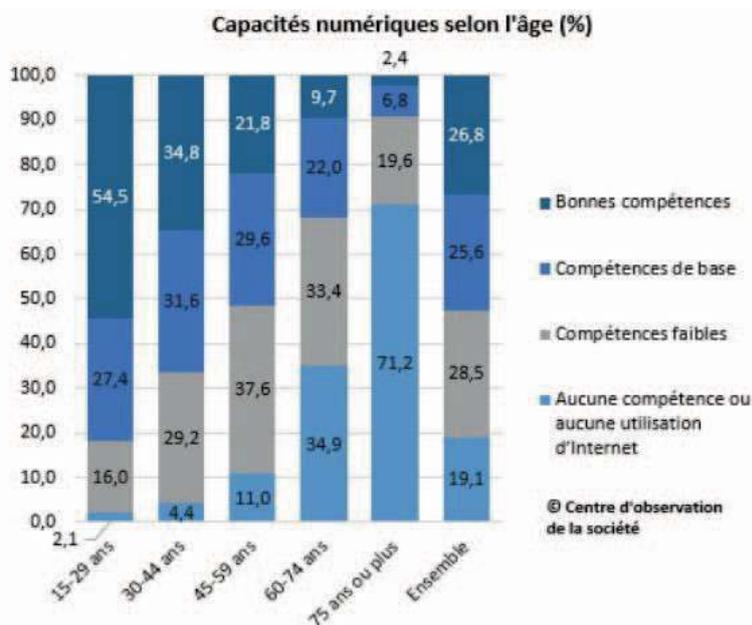
Catégorisation des personnes les plus en difficulté face aux outils numériques

Les personnes qui ont plus de difficultés sont sur-représentées parmi les personnes âgées, les catégories socio-professionnelles modestes et les zones rurales



La fracture générationnelle : si l'âge est un critère de risque pour l'illectronisme, les "digital native" ne sont pas épargnés

Capacités numériques selon l'âge



Environ 80 % des 15-29 ans ont au moins des compétences de base ou de bonnes compétences dans le numérique, ils semblent donc être la catégorie d'âge la plus épargnée par l'illectronisme. Et pourtant, à rebours des idées reçues, les **"digital natives"**, personnes ayant grandi dans un environnement numérique (on considère qu'il s'agit des personnes nées entre les années 1980 et 2000), **ne sont pas tous des "as" du numérique**. *"Bien qu'ils appartiennent à la catégorie des "digital natives", et ont connu très tôt l'incursion du numérique dans leur vie",* pointe ainsi le rapport du Sénat, *"de nombreuses personnes auditionnées ont souligné les difficultés rencontrées par les jeunes adultes dans l'utilisation d'Internet dans un cadre "professionnel".* Et plus loin : *"l'Université du Mans indique que si les étudiants nés dans les années 2000 ont une bonne culture des usages communicationnels du numérique ou des services en ligne, elle constate "un manque de maîtrise professionnelle du numérique, c'est-à-dire une maîtrise approfondie des traitements de textes, des tableurs pourtant nécessaires pour la réussite des études dans l'enseignement supérieur et qui, bien maîtrisés, permettent de produire des rapports/devoirs/analyses mieux présentés et dans un temps plus efficace".* En outre, la problématique de la confidentialité des données et la collecte des données personnelles est mal assimilée"¹¹.

Allant dans le même sens, Cédric O, secrétaire d'État au numérique, déclarait, lors de la présentation du baromètre sur la confiance des Français dans le numérique le 24 février 2020 à Bercy : *"Nombre de jeunes savent très bien se servir des réseaux sociaux ou jouer à Fortnite. Mais dès qu'il s'agit de s'inscrire à Pôle Emploi, faire une déclaration d'impôt en ligne, faire un CV ou forwarder un email [transférer], c'est plus compliqué. Cet exemple d'un jeune disant à son conseiller Pôle Emploi qu'il ne savait pas forwarder un email m'est revenu plusieurs fois."*¹².

Ainsi, 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 autant, les plus âgés sont bien les plus touchés par l'illectronisme.

Selon le Baromètre du numérique 2019, *"bien que la très grande majorité de la population se connecte à internet, il existe cependant des disparités selon le profil socio-démographique de la population. Directement associé à l'arrivée et au développement d'Internet en France, l'âge reste un marqueur déterminant :*

¹¹ pages 56-57

¹² source : propos relayés par France Culture le 31 mai 2020, "La fracture numérique n'épargne pas les jeunes" <https://www.franceculture.fr/numerique/la-fracture-numerique-nepargne-pas-les-jeunes>

avec 98 % des 12-17 ans et 100 % des 18-24 ans, quasiment l'intégralité des jeunes déclarent être connectés à internet. Les générations "intermédiaires", les 25-39 ans, les 40-49 ans et les 60-69 ans sont également majoritairement connectés (respectivement 98 %, 93 % et 81 %). En revanche, et bien que la part des internautes de 70 ans et plus ait augmenté depuis 2016, elle reste, en atteignant 58 % en 2019, nettement inférieure à celles des plus jeunes."

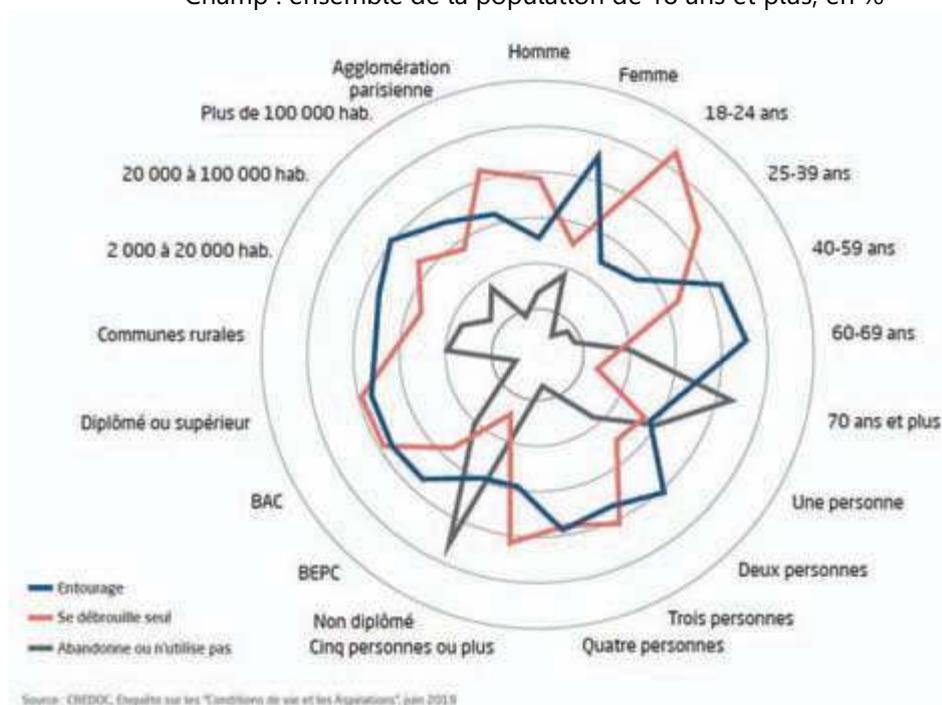
Âge	Déclarent être connectés à internet (2019)
12-17 ans	98 %
18-24 ans	100 %
25-39 ans	98 %
40-49 ans	93 %
60-69 ans	81 %
70 ans et +	58 %

Selon le rapport du Sénat, *"les cohortes de 75 ans ou plus et de 60-74 ans ont respectivement près de 9 fois (8,8) et 5 fois plus de risque d'être en situation d'illectronisme que les 15-29 ans."*

Ce même Baromètre 2019 observe que *"les 18-24 ans sont 39 % à se sentir prêts à adopter de nouvelles technologies ou de nouveaux services numériques immédiatement (+ 15 points par rapport à 2017), alors que les 40-59 ans sont plus d'un quart (26 %) à ne pas vouloir s'engager sur cette voie (+8 points par rapport à 2017)." Le graphique ci-dessous montre clairement la corrélation de l'âge et des difficultés rencontrées : à partir de 40 ans, la sollicitation de l'entourage pour de l'aide est exponentielle. Après 70 ans, elle laisse place à l'abandonnisme.*

Graphique 19- Caractéristiques socio-démographiques des personnes ayant déclaré abandonner ou ne pas utiliser, demander de l'aide à son entourage ou se débrouiller seules face à une difficulté lors de l'utilisation d'outils informatiques et numériques selon le sexe, l'âge, la taille du foyer, le diplôme et la taille de l'agglomération

Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en %



Cependant, le Baromètre du numérique 2021 vient nuancer cette donnée en constatant qu'avec le confinement, les plus de 60 ans se sont davantage emparés du numérique. L'administration en ligne gagne ainsi pour cette tranche d'âge 5 points en un an, et les réseaux sociaux, 7 points.

La pauvreté est un facteur aggravant d'exclusion numérique chez les personnes âgées. Une étude sur l'exclusion numérique des personnes âgées publiée par l'association Les Petits Frères des pauvres révèle que 4 millions de personnes de plus de 60 ans sont exclues du numérique et ne se servent pas d'Internet¹³.

Si la réalité est différente selon les classes d'âge, **l'illectronisme est susceptible d'exister pour chacune, avec des enjeux communs et des enjeux spécifiques.** Ainsi pour les "digital natives", l'enjeu portera plus spécifiquement **sur l'éducation, la construction de l'esprit critique et l'insertion dans l'emploi.** Les plus âgés, en raison de problématiques liées notamment à l'utilisation du matériel et d'Internet, semblent davantage exposés à **l'exclusion numérique.**

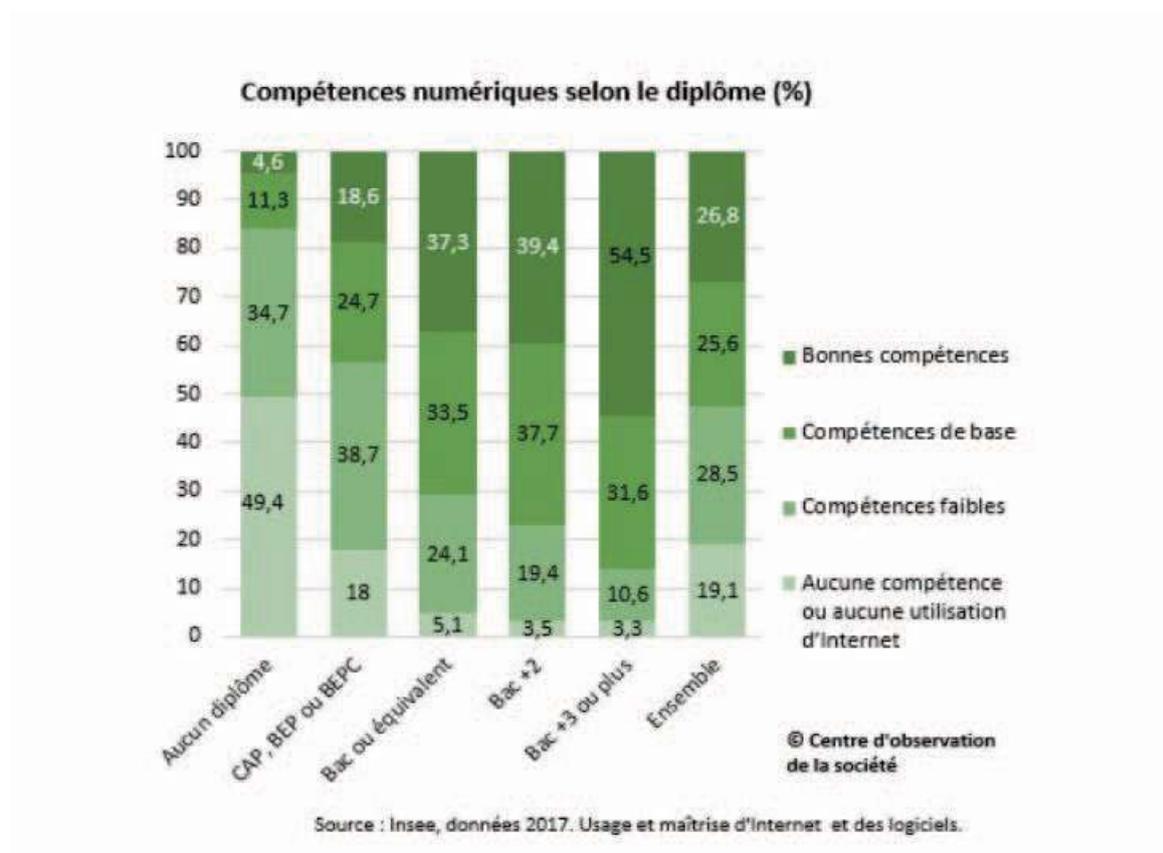
L'accompagnement et la formation tout au long de la vie sont donc cruciaux pour éviter le décrochage et l'exclusion à toutes les étapes de la vie.

¹³ (source : Baromètre du numérique 2017, Arcep)

La fracture socio-économique : si l'illectronisme touche toutes les catégories socio-professionnelles, l'absence de diplôme et la pauvreté sont des facteurs de risque supplémentaires manifestes.

Fracture numérique et niveau de diplôme

Selon les données 2017 de l'Insee¹⁴, **la moitié des personnes sans diplôme sont en situation d'illectronisme et 85 % ont, au mieux, de faibles compétences numériques.** Moins de 5 % ont de bonnes compétences numériques. À l'opposé, seuls 3,3 % des bac + 3 sont concernés par l'illectronisme et plus de la moitié ont de bonnes compétences. Cumulant deux facteurs d'exclusion du numérique, **les demandeurs d'emplois les plus âgés et les moins diplômés sont les oubliés de la "société du tout numérique".** Parmi les usagers d'internet âgés de 18 à 64 ans (hors étudiants et retraités), le diplôme est, toutes choses égales par ailleurs, le facteur le plus discriminant en matière de compétences numériques de base.



¹⁴ "Usage et maîtrise d'internet et des logiciels"

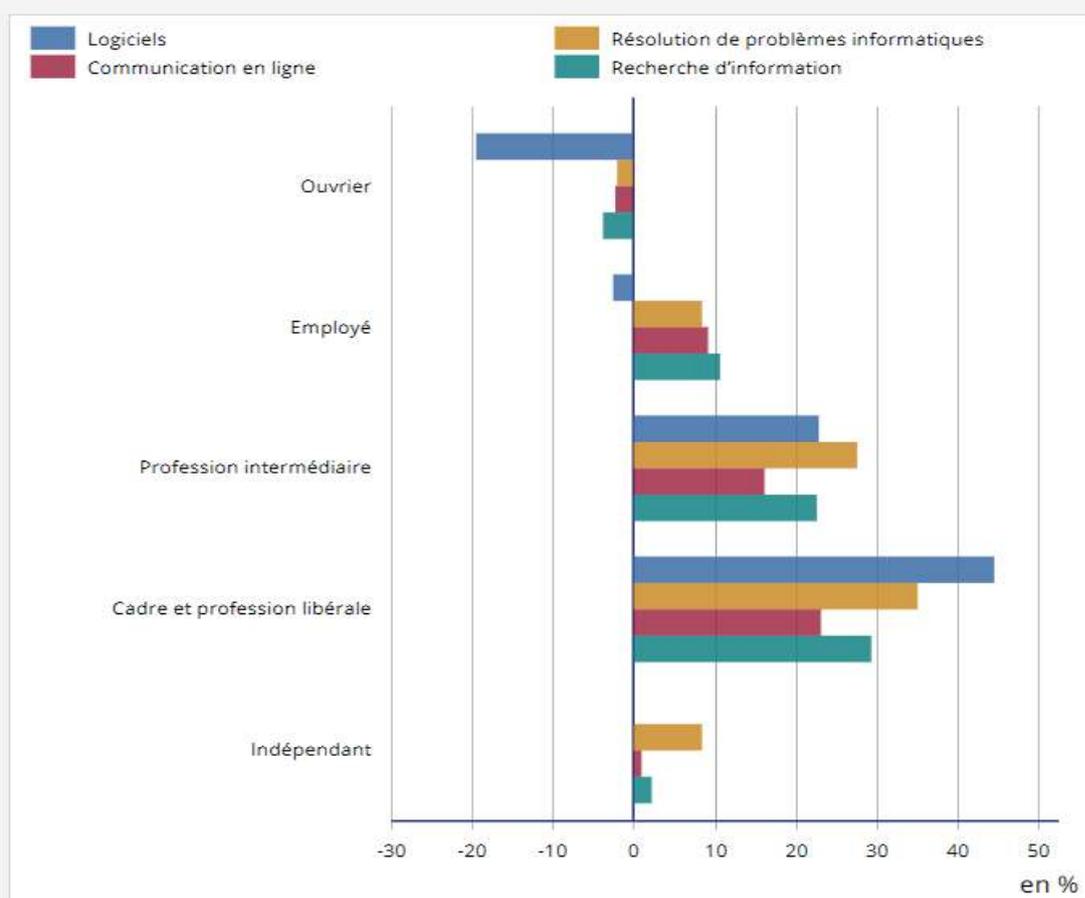
Fracture numérique et catégorie socio-professionnelle

Comme l'ont démontré de nombreuses enquêtes sociologiques, la classe sociale façonne la compétence et l'usage en matière d'outils numériques¹⁵.

Parmi les personnes en emploi, qui ont globalement plus de capacités numériques que la moyenne, 10 % des ouvriers sont concernés, contre moins de 1 % des cadres, professions intellectuelles supérieures et professions libérales. Par exemple, les compétences plus que basiques en logiciels sont détenues par 83 % des cadres, contre seulement 19 % des ouvriers.

Compétences numériques selon la profession

Figure 3 - Écart à la moyenne dans la proportion d'individus ayant des compétences plus que basiques dans les quatre domaines du numérique, selon la profession en 2017



Lecture : les ouvriers ont 20 % moins fréquemment que la moyenne des compétences plus que basiques en logiciels, alors que les cadres et professions libérales sont 45 % plus souvent que la moyenne dans ce cas.

Champ : France hors Mayotte, personnes âgées de 15 ans ou plus.

Source : Insee, enquête TIC-ménages 2017.

¹⁵ Rapport du Sénat, page 26

Fracture numérique et pauvreté

En proportion, l'utilisation du smartphone est relativement plus importante pour les personnes en difficulté financière. *"Le revenu est discriminant dans le multi-équipement en smartphone et ordinateur, plutôt au détriment de ce dernier. Ainsi, le smartphone deviendrait plus souvent le seul équipement connecté à Internet que les bas revenus possèdent"*¹⁶.

Comme analysé plus haut pour les jeunes, le choix d'équipement prioritaire n'est pas sans conséquence sur les compétences numériques : **41 % des personnes ayant des bas revenus n'ont jamais appris à se servir des outils numériques**, et d'après les chiffres d'un colloque EHESS et Inria sur "Les mutations sociales" (4 mai 2017), 5 millions de personnes en France cumulent précarité sociale et numérique.

Fracture numérique et handicap

La Direction interministérielle du numérique, dans la dernière édition de son "Observatoire de la qualité des services publics numériques" - qui scrute chaque trimestre la dématérialisation des démarches administratives - indique que sur les 180 démarches en ligne référencées, seules 22 sont aujourd'hui accessibles aux personnes handicapées (revue Acteurs publics, 20 août 2020).

Le renforcement de la mise en accessibilité des services publics a été réaffirmé en avril 2021 par le Sénat, avec l'objectif de faire passer des formalités administratives *"100 % dématérialisées à des services 100 % accessibles"*. Il prévoit dans cette optique la création d'un *"référentiel d'ergonomie"* intégrant notamment *"le point de vue de l'utilisateur tout au long de leur développement et de leur exploitation."*

Nous observons que **l'"illectronisme" est un frein social nouveau, qui exclut une deuxième fois les plus précaires. La lutte contre l'exclusion passe donc désormais par l'accompagnement au numérique, qui doit par ailleurs être constant, puisque les technologies évoluent sans cesse, et débiter dès la formation initiale.**

Notons que cette insuffisance de culture et d'utilisation du numérique n'est pas l'apanage de populations en situation d'exclusion. Nous ne sommes pas sans constater que même dans les entreprises, un grand nombre de salariés ne sont pas à l'aise avec l'avalanche de nouveaux outils numériques qui accompagnent les transformations des organisations : décompresser un fichier Dropbox, générer un fichier pdf, se connecter à une conférence téléphonique en ligne...

¹⁶ Source : Baromètre du numérique 2019, Arcep, page 95.

ces tâches anodines pour certains requièrent que l'on comprenne ces outils sans les subir au risque d'être atteint d'"anxiété informatique", ce sentiment d'être dépassé qui se nourrit du rythme qu'impose le renouvellement rapide des outils numériques.

La fracture territoriale : fracture de connexion, fracture d'usage

Notion d'équipement

Selon l'Insee (octobre 2019), le taux brut de **non-équipement numérique** est minimal en agglomération parisienne (8 %) mais **1,6 fois plus élevé dans les communes rurales et dans les unités urbaines de moins de 10 000 habitants (13 %) et 1,5 fois plus dans les unités urbaines de 10 000 à 1 999 999 habitants (12 %).**

Données Insee sur l'évolution de l'équipement des ménages en France :

- forte hausse de proportion d'équipement en smartphone ;
- 86 % des ménages connectés à internet en 2019.

Selon le baromètre Ipsos-Villes de France publié le mercredi 13 février 2019¹⁷, 80 % des Français interrogés jugent que les grandes métropoles et Paris sont les territoires qui bénéficient le plus de la politique d'équipement en infrastructures numériques de l'actuel gouvernement.

Figure 1 : équipement des ménages en biens électroniques entre 2004 et 2019 (en %)

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019 <i>p</i>
Ordinateur, y compris tablette	45	50	54	60	63	67	70	73	75	77	79	80	81	82	82	83
Connexion à internet	31	36	42	49	55	61	65	69	73	75	78	80	82	84	85	86
Téléphone portable	69	72	74	78	79	80	85	86	88	89	91	92	94	95	95	96
Abonnement à des chaînes TV	nd	nd	nd	33	36	39	44	46	49	51	53	55	59	62	nd	nd

p : les données 2019 sont provisoires

nd : données non disponibles avant 2007 et depuis 2018 la question n'est plus posée.

Lecture : en 2019, 83 % des ménages sont équipés d'un ordinateur

Champ : ménages ordinaires résidant en France métropolitaine

Source : Insee, enquêtes Statistiques sur les revenus et les conditions de vie (SRCV) de 2004 à 2019

¹⁷ enquête réalisée du 23 au 30 octobre 2018 auprès d'un échantillon représentatif de 1 600 personnes - http://www.villesdefrance.fr/upload/DP%20Villes%20de%20France_reveal_barometre_180213.pdf

Notion de zone blanche

Les **zones blanches** sont définies par l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes) comme étant **des zones où aucun opérateur n'a déployé son réseau mobile ou internet**. Il s'agit généralement des parties du territoire français qui sont les moins densément peuplées comme les zones rurales ou la montagne. Selon le rapport du Défenseur des droits paru en 2019, 500 000 personnes n'ont pas accès à internet chez elles. Ce texte pointe le retard du plan gouvernemental prévoyant le passage de l'intégralité des services publics sur Internet à l'horizon 2022 et insiste sur l'inégal accès de tous aux services publics (dématérialisés pour la plupart) qui en découle.

En 2017, le Président de la République a fixé un objectif de cohésion visant à garantir un accès au "bon haut débit pour tous" d'ici 2020, mais il n'existe pas, dans l'état actuel de nos connaissances, d'analyse régionalisée de l'évaluation de cet objectif.

La fracture numérique territoriale dans les Pays de la Loire

Dans les Pays de la Loire, comme dans le reste de la France, il existe des disparités entre les métropoles et les zones qui en sont éloignées, particulièrement en Vendée, en Mayenne, et dans la Sarthe. 40 sites sont encore mal équipés : ils sont situés en majorité à l'est de la région¹⁸. En 2018, 240 communes des Pays de la Loire étaient considérées comme "en situation critique" du point de vue de leur connexion toutes technologies confondues (y compris téléphonie mobile). **Ce nombre a été drastiquement diminué au cours des trois dernières années.**

Concernant la fibre (FttH : Fiber to the Home), les Pays de la Loire ont en 2020 une couverture de 49 % (moyenne nationale : 57 %). Comme partout en France, les opérateurs (Orange et SFR) équipent en fibre les zones rentables, majoritairement urbaines, tandis que pour le reste du territoire, les Départements ont la responsabilité de mettre en place un réseau d'initiative publique, répondant aux besoins des particuliers et des PME. En Pays de la Loire, en complément de l'action des Départements, le syndicat mixte Gigalis dispose d'un réseau FFTO (Fiber to office) répondant aux besoins en très haut débit professionnels, élevés en termes de débits, temps de latence, et de fiabilité, par exemple, des grandes entreprises, hôpitaux, établissements d'enseignement supérieur... tandis que les Départements sont compétents pour ce qui concerne les PME et les particuliers. La Région intervient en soutien, notamment via le "Pacte pour la ruralité" qu'elle a lancé en 2016. Globalement, la couverture fibre

¹⁸ Source : article paru dans Ouest France le 25 janvier 2019

est en hausse constante dans la région (la fibre pour tous est prévue pour 2025), et elle est globalement meilleure en milieu urbain.

Ce chiffre d'équipement fibre ne tient pas compte des technologies antérieures (certains particuliers peuvent ainsi avoir un très bon débit ADSL, l'éclatement des technologies ne permet pas d'avoir des analyses régionalisées globales) et la fracture bonne / mauvaise connexion ne peut donc pas s'y résumer.

Autre nuance sur cette question : ce n'est pas parce que la fibre existe que les gens s'y abonnent et que la fracture est résolue. De plus, les standards vont évoluer, de même que les technologies, l'ergonomie des sites, les usages. Il n'est pas sûr qu'on n'ait pas de nouveau à l'avenir une fracture liée, par exemple, à la 5G.



L'exemple de la Sarthe

Le 23 avril 2020, lors d'une visioconférence avec la Ministre du travail, Muriel PENICAUD, Fabienne LABRETTE-MENAGER, présidente de la Mission locale de la Sarthe Nord déclarait : *"Il existe une fracture numérique sur le territoire de la Sarthe Nord : 50 % des jeunes n'ont pas de PC, 50 % pas de connexion internet, et 25 % pas de téléphone personnel. Il y a donc une nécessité absolue d'investir dans la formation à distance et de résorber les zones blanches"*.

Le Schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires (**SRADDET**) des Pays de la Loire prévoit **un accès à la fibre pour**

tout le territoire des Pays de la Loire en 2025 et la suppression des zones blanches en téléphonie dès 2021.

A l'heure du télétravail en plein développement dans certains secteurs, l'accès inégal au réseau selon le territoire où l'on vit est un frein pour l'accès à l'emploi et à la formation tout au long de la vie : l'accès aux outils, aux contenus et aux services en ligne n'est pas équitable.

2.4. L'illectronisme, objet de politiques publiques successives sans moyens financiers significatifs ni pilotage clair et durable



Le rapport sénatorial de septembre 2020 sur la lutte contre l'illectronisme, par Raymond VALL, sur lequel cette étude s'est, notamment, appuyée, s'est traduit au niveau législatif par une proposition de loi portée par le sénateur Éric GOLD. Le CESER constate avec regret que les dispositions proposées sur la détection des publics, l'accompagnement des usagers ou encore le doublement des financements affectés à la lutte contre l'illectronisme, ont été retoquées pour

recentrer la proposition de loi¹⁹ sur l'objectif de faire passer des formalités administratives "100 % dématérialisées à des services 100 % accessibles"²⁰).

Focus maintien d'un accueil physique

Jean-Marie MIZZON, président de la mission d'information sur l'illectronisme du Sénat, est cependant en accord avec Jacques TOUBON défenseur des droits sur le point suivant : *"Ce qui est aussi important, c'est de conserver un accueil physique et téléphonique dans les administrations car cette numérisation crée des exclus et écarte quantité de gens de l'accès à leurs droits."* A l'occasion d'un point d'étape sur la numérisation des services publics le 6 septembre 2021, la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques a rappelé que *"si la dématérialisation des services publics fait l'objet d'un portage politique fort, le numérique n'a pas vocation à se substituer aux autres canaux et modalités de contact avec les administrations publiques."*²¹

Comme l'analyse ce rapport d'information, après avoir d'abord été considéré comme naturellement accessible par tous, intuitif, le numérique a fini par faire l'objet de politiques publiques, en France, à partir de 2000. L'inclusion numérique a été, en 20 ans, pilotée successivement par une mission interministérielle rattachée au Premier Ministre, une délégation aux usages de l'internet rattachée au Ministère de l'Education nationale, une Agence du numérique rattachée au Ministère de l'Economie, de l'industrie et du numérique, et enfin, depuis le 1er janvier 2020, par l'Agence de la cohésion des territoires, rattachée aux Ministères de l'Aménagement du territoire, des Collectivités territoriales et de la Politique de la Ville.

Longtemps, la fracture numérique a été étudiée sur **une approche technologique** (l'inégal accès des usagers aux réseaux) et générationnelle, avant que l'angle de **l'usage**, qui nous intéresse ici au premier chef, soit progressivement pris en compte.

Ces politiques publiques successives ont donné naissance à une succession de plans, de programmes et de dispositifs. Citons notamment, pour les dispositifs :

- le **Pass numérique APTIC**, d'une valeur de 10 euros, lancé en 2018 après une phase d'expérimentation, avec pour objectif d'orienter les personnes en difficulté numérique vers les lieux de médiation et d'accompagnement. *Ce "crédit d'heures se matérialise par des carnets de plusieurs chèques, donnant aux bénéficiaires le droit d'accéder – dans des lieux*

¹⁹ <http://www.senat.fr/leg/tas20-096.html>

²⁰ Source : Localtis, Banque des territoires, 15 avril 2021 <https://www.banquedesterritoires.fr/le-senat-veut-passer-de-services-100-dematerialises-des-services-100-accessibles>

²¹ <https://www.lagazettedescommunes.com/762170/dematérialisation-la-strategie-de-letat-nest-pas-le-tout-numerique>

*préalablement qualifiés – à des services d'accompagnement numérique, avec une prise en charge totale ou partielle par un tiers payeur. Il est expérimenté en Loire-Atlantique et à La Roche-sur-Yon*²².

- **Aidants Connect**, qui permet aux aidants habilités de réaliser des démarches administratives à la place des usagers.

Deux outils de diagnostic et d'évaluation des compétences numériques cohabitent actuellement :

- **PIX** *"est un service public en ligne pour évaluer, développer et certifier ses compétences numériques. La plateforme Pix propose des tests de positionnement adaptatifs et ludiques, permettant d'évaluer cinq compétences numériques : information et données, communication et collaboration, création de contenu, protection et sécurité, environnement numérique"*²³. Le ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports généralise PIX à partir de la classe de cinquième, avec l'introduction d'une certification des compétences numériques obligatoire dès l'année scolaire 2021-2022 pour les élèves de troisième et pour les classes de terminale en lycée général, technologique et professionnel, de CAP, et étudiants en deuxième année de BTS et CPGE.
- **CléA numérique** *"est une certification interprofessionnelle qui s'articule autour d'un référentiel unique avec quatre compétences-clés, applicable à tous les publics, à tous les secteurs d'activité. Elle garantit l'acquisition d'un socle de connaissances et de compétences professionnelles."*²⁴.

Pour les structures :

- La **MedNum**, structure nationale des acteurs de l'inclusion numérique, qui a lancé en avril 2020, en pleine crise liée à la pandémie de Covid-19, la plateforme **Solidarite-numerique.fr** pour aider les personnes en difficulté face aux outils numériques. Elle revendiquait, en septembre 2021, 15 projets menés et 4 500 acteurs sur le territoire.
- Les **Hubs France Connectée**, structures interdépartementales majoritairement privées, associant des acteurs de l'économie sociale et solidaire et des associations. En Pays de la Loire, le hub CONUMM réunit (à l'heure où nous écrivons) PiNG, Cyb'Anjou, la Ligue de l'enseignement, le Conseil départemental de Loire-Atlantique, le Conseil départemental de Maine-et-Loire et Nantes Métropole. Il agit comme tête de réseau local

²² Source : <https://pro.choisirmonmetier-paysdelaloire.fr/ContentMedia/OPDL/ARTICLES/2021/Acces-au-numerique-diagnostic-des-usages>

²³ Source : app.pix.fr

²⁴ Source : [pro.choisirmonmetier-paysdelaloire.fr - https://pro.choisirmonmetier-paysdelaloire.fr/ContentMedia/OPDL/ARTICLES/2021/Acces-au-numerique-diagnostic-des-usages](https://pro.choisirmonmetier-paysdelaloire.fr/ContentMedia/OPDL/ARTICLES/2021/Acces-au-numerique-diagnostic-des-usages)

de la stratégie d'inclusion numérique nationale, et interlocuteur des collectivités territoriales, des opérateurs de service public et des entreprises.

- Des **"tiers-lieux"** destinés à accompagner les publics dans les territoires ruraux et les quartiers prioritaires de la ville. La CRESS des Pays de la Loire a édité en septembre 2020 un Panorama des tiers-lieux issu d'une enquête menée auprès de 34 tiers-lieux en projet et 50 tiers-lieux en activité en région, précisant que *"les résultats de cette enquête ne dressent pas un panorama exhaustif des tiers-lieux en Pays de la Loire. Ils constituent plutôt un échantillonnage représentatif de la dynamique régionale dans ses tendances et sa diversité."*²⁵.
- Les **maisons France Services** (voir ci-dessous), qui ont pour vocation de simplifier la relation entre usagers et services publics. Piloté par le ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales via l'ANCT, le réseau France Services vise à faciliter l'accès des citoyens aux services publics. Les usagers peuvent y effectuer diverses démarches administratives et se renseigner auprès d'agents polyvalents. Béatrice PIRON, députée de la 3ème circonscription des Yvelines, présidente du groupe illettrisme et illectronisme de l'Assemblée Nationale, nous a indiqué en entretien le 1er juin 2021 un objectif de 2 000 maisons France Services en France fin 2022, dont 130 en Pays de la Loire. 54 étaient en fonction en Pays de la Loire au moment de notre échange. Le CESER note que les agents de ces structures sont formés très rapidement pour donner un premier niveau d'information, et s'interroge sur le caractère suffisant et adapté du service rendu. De plus leur utilité aurait été plus grande si elles avaient ouvert leurs portes avant que les démarches de service public ne commencent à être dématérialisées – ce qui n'a pas été le cas. L'Association des Maires de France en a dressé le 2 avril 2021 le bilan suivant (extrait) : *"Près de deux ans après l'annonce de leur création, ces structures présentent un premier bilan plutôt satisfaisant par rapport aux précédentes maisons de services au public (MSAP) avec davantage de services proposés et des agents d'accueil plus nombreux et mieux formés. Seuls bémols mais de taille : un reste à charge financier important pour les collectivités dans le fonctionnement, une inquiétude sur la pérennité des financements pour les nouveaux projets, et une crainte sur l'inégalité d'implication des opérateurs, sur la durée, leur présence et la qualité de leurs prestations,*

²⁵ https://www.cress-pdl.org/wp-content/uploads/Panorama_TiersLieux_PaysdeLaLoire_2020.pdf

*pointe Karine Gloanec-Maurin, la co-présidente de la Commission des communes et des territoires ruraux de l'AMF.*²⁶

- **La Poste** a sa propre offre de service pour agir sur l'inclusion numérique via son réseau de postiers ainsi qu'au sein même des maisons France Services. Cela représente *"plus de 130 000 personnes aidées l'année dernière [en 2020]. Parmi elles, 50 000 l'ont été en bureau de Poste et 80 000, pour leurs démarches administratives, dans les maisons France Services"*²⁷.
- Les **Pôles d'inclusion et de médiation sociale** (PIMMS), qui sont une dizaine en France (il n'en existe pas en Pays de la Loire).

Au-delà de politiques guidées nationalement ou par les collectivités, des acteurs agissent au quotidien pour l'inclusion numérique et la lutte contre l'illectronisme : **Emmaüs Connect, la Fondation SFR, les médiathèques, les Points jeunes...** De nombreuses structures et dispositifs coexistent.

En 2018, une **Stratégie nationale pour un numérique inclusif** est mise en place. Elle se traduit par la création d'un **pass numérique**, *"dispositif permettant aux personnes éloignées du numérique d'accéder – dans des lieux préalablement qualifiés et référencés – à des services d'accompagnement numérique avec une prise en charge totale ou partielle par un tiers-payeur"* ainsi que du label *"Numérique inclusif"*²⁸. Elle est renforcée en 2020 par le **volet inclusion numérique du Plan de relance** face à la crise liée à la pandémie du Covid-19. Ce dernier prévoit un recrutement massif de **conseillers numériques** rattachés aux maisons France Service (voir carte ci-dessous).

Une circulaire du 21 janvier 2021, publiée le 4 février, précise les modalités de déploiement de la mesure "conseillers numériques France Services" et du service public numérique "Aidants Connect". Elle détaille le rôle des Préfets de département dans l'animation de la concertation territoriale visant à répartir de façon cohérente les **conseillers numériques France Services** sur le territoire (Légifrance, 4 février 2021). Elle détaille *"la formation et le déploiement de 4 000 conseillers numériques France Services sur l'ensemble du territoire, qui auront pour mission de :*

- *soutenir les Français dans leurs usages quotidiens du numérique : travailler à distance, consulter un médecin, vendre un objet, acheter en ligne, etc. ;*

²⁶ Source : <https://www.amf.asso.fr/documents-france-services-un-bilan-detape-positif-mais-questions-sur-financement/40676>

²⁷ Source : Le Figaro, 10 mai 2021, in "L'inclusion numérique, nouvelle priorité nationale", par Elsa Bembaron.

²⁸ Source : <https://societenumerique.gouv.fr/inclusion-numerique/>

- *sensibiliser aux enjeux du numérique et favoriser des usages citoyens et critiques : s'informer et apprendre à vérifier les sources, protéger ses données personnelles, maîtriser les réseaux sociaux, suivre la scolarité de ses enfants, etc. ;*
- *rendre autonomes pour savoir utiliser seul le numérique pour ses démarches administratives en ligne."*

Ce dispositif est pris en charge par l'Etat à hauteur de 250 millions d'euros. Les conseillers numériques ainsi recrutés seront amenés à accompagner les personnes dans leurs démarches en ligne. Ils seront physiquement installés, selon la structure ayant remporté l'appel à projet, en maison France Services, ou bien en mairie, en médiathèque ou encore dans un local associatif. Leur recrutement n'est pas pérenne : la durée de leur mission sera de deux à trois ans, on peut donc légitimement s'interroger sur la pérennité du dispositif et son efficacité dans le temps.

Le hub CONUMM, lors d'une audition menée le 16 juin 2021, a pointé les deux faits suivants :

"Ces conseillers vont être formés sur les bases, ce ne seront pas des médiateurs numériques."

"Le travail du hub est de structurer et pérenniser les structures d'inclusion numérique sur le territoire. Avec l'arrivée de ces nouveaux conseillers, nous allons aussi avoir pour rôle de répondre à de possibles interrogations émanant de territoires qui agissent depuis des années et qui, en raison même de leurs actions déjà menées, ne vont pas avoir accès à ce nouveau financement. Il y a un risque de découragement." A également été soulignée la difficulté pour les petites structures locales existantes de répondre à un appel à projet.

Précisons également ce que nous entendons ici par "aidants", "conseillers", "médiateurs" numériques (en l'absence de définition officielle, nous nous inscrivons ici dans la définition qui nous a été fournie par le hub CONUMM et qui nous apparaît à la fois pertinente et claire pour notre propos) :

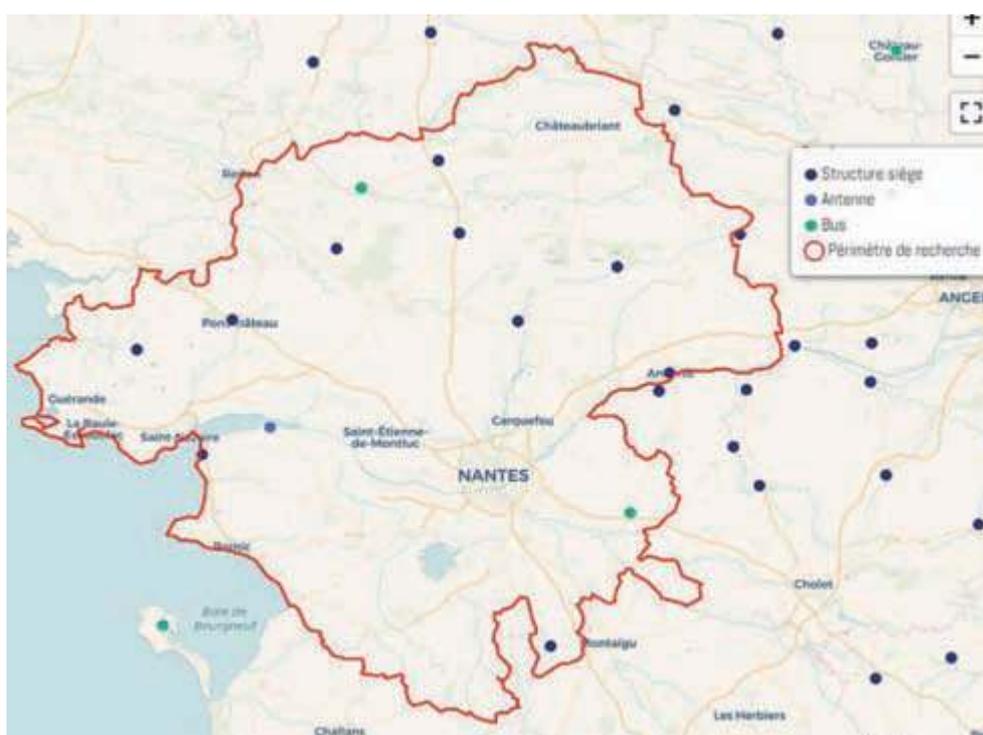
- **L'aidant numérique** peut exercer un tout autre métier tout en ayant suivi un court module de formation lui permettant d'aider les personnes en situation d'illectronisme.
- **Le conseiller numérique** reçoit une formation afin d'accompagner le public sur des démarches administratives précises, par exemple au sein d'une Maison France Services.

- **Le médiateur numérique** reçoit une formation plus complète, intégrant des compétences techniques, pédagogiques et sociales. Il est en mesure d'accompagner, de former, de conduire à l'autonomie numérique.

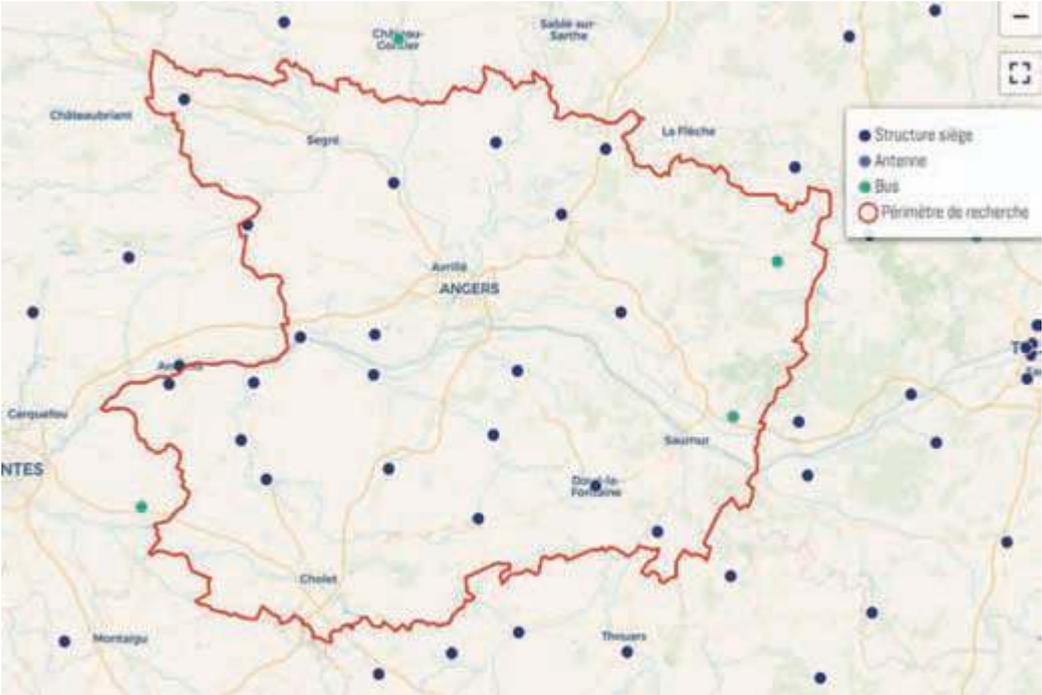
Par ailleurs, au sein de **l'Assemblée Nationale**, des députés ont mis en place un **groupe d'études illettrisme** qui s'est étendu à l'illectronisme en 2019. Présidé par Béatrice PIRON, députée de la 3e circonscription des Yvelines, il effectue une veille législative afin de favoriser la prise en compte de l'illectronisme dans les projets de lois, dans la mesure du possible, et des auditions pour mesurer les actions des ministères et institutions. Il se penche tout particulièrement sur l'enjeu de l'employabilité, Mme PIRON nous ayant indiqué qu'il s'agissait de la problématique prioritaire selon elle en termes d'illectronisme.

Implantation du réseau France Services en Pays de la Loire

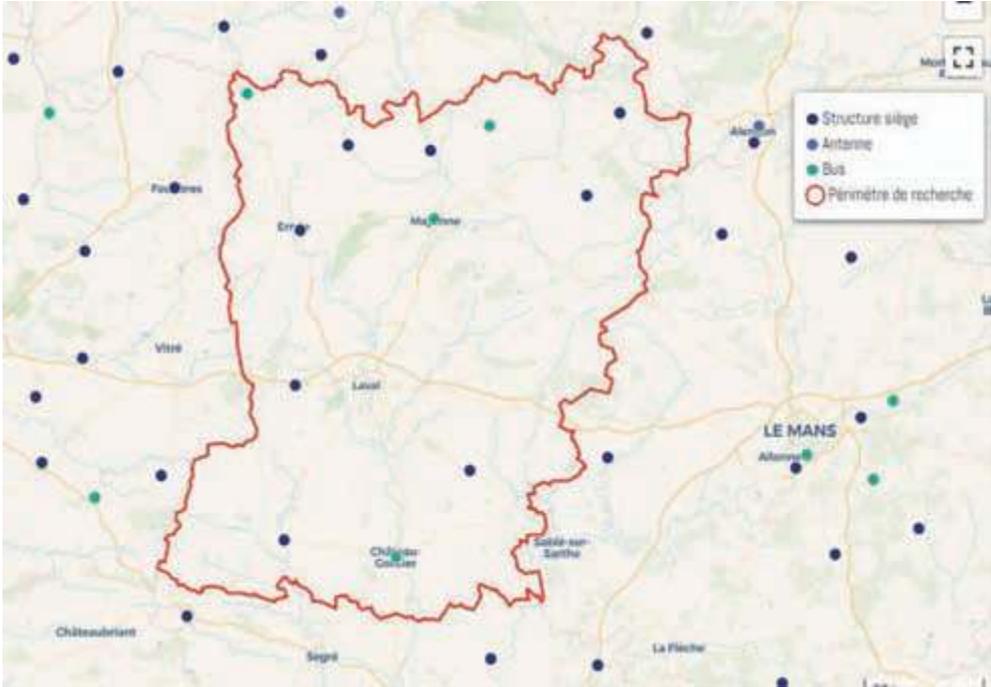
Loire-Atlantique : 14 lieux



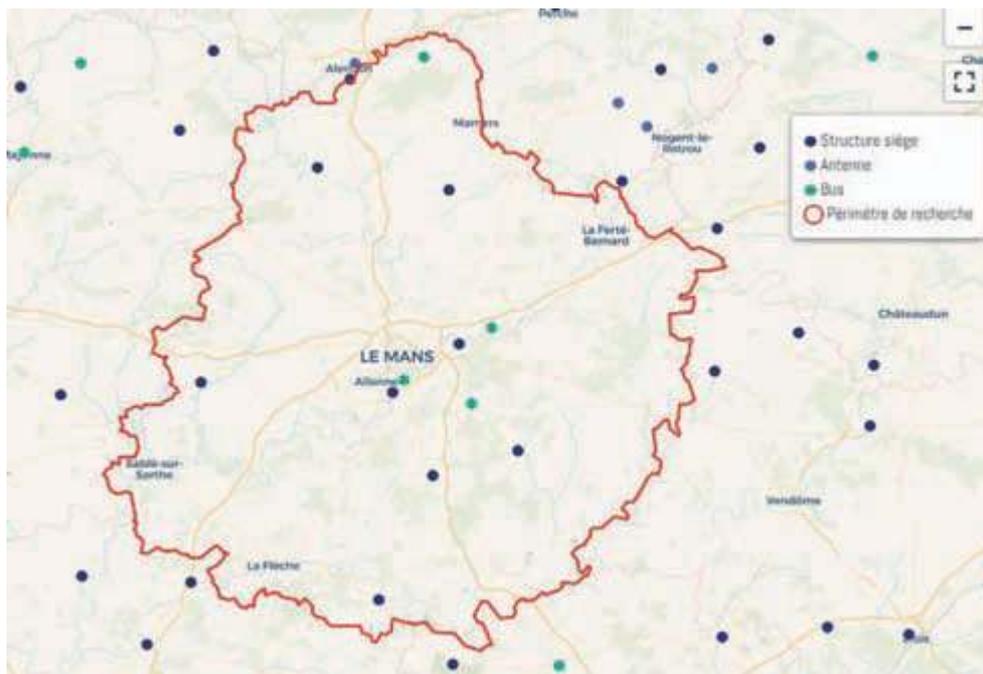
Maine-et-Loire : 22 lieux



Mayenne : 12 lieux



Sarthe : 12 lieux



Vendée : 10 lieux



- Difficultés à suivre les évolutions techniques / impression de ne pas pouvoir rattraper son retard
- Crainte de l'insécurité des données (58 % des personnes interrogées dans le rapport FOURGOUS pour les technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement)

Causes liées aux compétences / habiletés

- Caractère peu agile (dû parfois à l'âge)
- Les "digital natives" ne sont pas habitués à l'usage de l'ordinateur

Facteurs psychologiques

- Désintérêt, manque de motivation
- Manque de confiance en soi / sentiment d'être dépassé
- Peur de la nouveauté
- Peur de l'erreur
- Peur de se retrouver seul, sans accompagnement humain
- Crainte des démarches
- Préférence pour l'écrit traditionnel

Facteurs sociologiques

- L'âge avancé
- Le handicap
- Le déclassement social / sentiment d'exclusion / manque de ressources financières / appartenance à une catégorie sociale fragile et peu diplômée
- Difficultés d'accès aux réseaux et/ou manque d'équipement / localisation en zone rurale ou quartiers défavorisés
- Structure familiale

Le corpus de données étudiées nous porte aux premières conclusions suivantes :

L'illectronisme relève du savoir, de l'acquisition de compétences. La **communauté éducative** a donc un rôle fondamental à jouer dans les solutions à mettre en œuvre.

L'illectronisme est un **facteur d'exclusion** et soulève des enjeux de **citoyenneté et de politique publique** comparables à la lutte contre l'illettrisme : l'urgence de se saisir de cette problématique est donc

patente. Comment assurer pour tous la maîtrise d'outils qui permettent à la fois l'éducation, l'accès à la formation professionnelle et l'exercice des métiers ?

Il prend place dans un **enjeu global d'adaptabilité au monde contemporain**.

Il présente une **difficulté spécifique liée à l'évolution technologique** qui oblige les usagers à sans cesse se réadapter. De plus, les évolutions constantes des supports et des logiciels nécessitent de réduire, à tous les âges et tout au long de la vie, **les inégalités matérielles** et de fournir **une formation continue. Dans le domaine du numérique, aucun apprentissage n'est définitif**. Les mises à jour, les nouveautés technologiques, les nouvelles applications sont souvent déstabilisantes et amplifient les inégalités. Une **remise en cause permanente des savoir-faire** est nécessaire, exigeant une plasticité et une adaptabilité constantes.

3. Etat des lieux et préconisations

Dans cette troisième partie nous allons exposer l'état des lieux, les témoignages recueillis et les préconisations émises par le CESER des Pays de la Loire pour chacun des trois domaines sujets de cette étude :

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

Plusieurs problématiques sont transversales à ces trois domaines : elles sont exposées ci-dessous en premier lieu.

3.1. Problématiques transversales

Etat des lieux, problématiques et témoignages

L'illectronisme est en lien avec l'illettrisme

Cela paraît logique mais mérite d'être rappelé : illettrisme et illectronisme sont liés. Les personnes en situation d'illettrisme ont ainsi un fort risque d'être également en situation d'illectronisme, et le développement du numérique et de la dématérialisation des démarches vient compliquer davantage encore leur vie quotidienne. Hervé FERNANDEZ, directeur de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme, détaille ainsi

"Pronote [outil de dialogue entre les collègues et les parents d'élèves], le passage au paiement du loyer par virement, la mise à jour des droits en ligne, la mobilité... face au digital on peut se décourager, abandonner." Il évoque également des "répercussions fortes" dans le travail. "Les personnes en situation d'illettrisme ne sont pas autonomes dans les usages très simples de l'outil numérique. Oui on peut dicter des SMS, utiliser des correcteurs d'orthographe mais l'usage est difficile et ne permet pas de se former, d'enrichir ses connaissances."

En temps de crise, l'illectronisme creuse encore plus les inégalités existantes

Autre constat, la crise sanitaire de 2020-2021 a amplifié les conséquences néfastes (isolement, exclusion, amoindrissement des opportunités,

découragement, abandon...) déjà existantes de l'illectronisme. Elle a également augmenté le décrochage dû au manque de compétence numérique et de familiarité avec les outils. Cela concerne pleinement l'éducation, la formation et l'accès aux métiers, et provoque des répercussions négatives sur l'ensemble de la vie quotidienne.

Smartphone et ordinateur : le choix du support a un impact en termes d'illectronisme

L'avènement du smartphone a peu à peu détrôné l'ordinateur en termes d'usage dans la population française. Selon le Baromètre du numérique, qui publie chaque année une étude sur les usages des Français, c'est en 2019 que, pour la première fois, l'équipement en smartphone (77 %) a dépassé l'équipement en ordinateur (76 %), en déclin depuis plusieurs années. D'abord observé chez les jeunes, ce phénomène a gagné toutes les classes d'âge, avec un impact en termes d'illectronisme. En effet, seul l'ordinateur permet de réaliser certaines tâches spécifiques indispensables à la formation et à l'accès à l'emploi, comme du traitement de texte pour l'élaboration d'un curriculum vitae ou d'une lettre de motivation, ou la participation à un dispositif d'enseignement à distance. On constate ainsi, et c'est un phénomène récent, un illectronisme d'usage spécifique sur l'outil ordinateur, chez des personnes sachant pourtant utiliser bien voire très bien leur smartphone. Cet illectronisme spécifique a un impact tout particulier sur les trois domaines qui nous occupent, l'éducation, la formation et l'accès et l'exercice des métiers. Il entraîne un problème de compétence "professionnelle" sur l'ordinateur.

"Il faut comprendre qu'un smartphone n'est pas un ordinateur, à la fois dans la technologie, les fonctionnalités et dans l'usage. Le clavier virtuel sur le smartphone masque une grande partie de l'écran, il est difficile de taper un message long sans clavier. L'organisation en dossiers/sous-dossiers est différente sur ordinateur et smartphone Le smartphone est conçu au départ pour un usage de loisir ou de communications rapides entre deux activités ; l'ordinateur est conçu pour du travail de longue haleine plus structuré (rédiger un compte-rendu de réunion ou réaliser un diaporama, faire un tableau excel)".
Philippe REVY, orthophoniste et formateur en sciences cognitives.

Deux nuances sont à apporter à ce constat :

Si le taux d'équipement en smartphone atteint désormais 84 % des Français et près de la moitié des jeunes (12-17 ans), le Baromètre du numérique 2021 observe cependant également un bond dans l'usage de l'ordinateur (+19 %), "le

télétravail ayant même stoppé le phénomène de substitution de l'ordinateur au profit du seul smartphone.” En d’autres termes, la crise sanitaire a entraîné un retour en force de l’outil ordinateur, que la tendance des années précédentes semblait promettre à une disparition programmée au profit du smartphone.

L’usage “professionnel” du smartphone existe, nous l’avons rencontré. L’E2C Nantes Saint-Nazaire, dispositif de formation pour l’insertion professionnelle des jeunes sortis du système scolaire sans diplôme ni qualification, intègre pleinement l’utilisation du numérique à sa pédagogie. Si les ateliers de remédiation numérique se font sur ordinateur, le smartphone est lui aussi considéré comme un outil professionnel pertinent, d’autant plus que son usage s’appuie sur un équipement et une compétence d’usage majoritairement préexistants chez les stagiaires.

“A l’E2C, le smartphone est utilisé de manière pédagogique, comme un terminal, comme une tablette. Quand l’approche du français est compliquée, les outils de traduction sont nécessaires. Il n’est pas interdit ici, même si l’usage en est encadré. C’est aussi un apprentissage : on ne vérifie pas ses notifications pendant son stage, etc.”

L’accompagnement numérique : de nombreuses initiatives mais un soutien et une organisation disparates

La veille et les auditions menées dans le cadre de cette étude ont permis au CESER de constater que face à l’illectronisme, de multiples initiatives existent localement en Pays de la Loire, parfois depuis plusieurs années. Elles sont initiées par de nombreux acteurs tels que des collectivités, des établissements publics, des associations, des acteurs privés... et sont financées par des subventions publiques, nationales ou locales, ou par du mécénat privé. Elles se trouvent aussi bien dans les agglomérations que dans les zones dites rurales, dont certaines sont d’ailleurs extrêmement dynamiques dans le domaine.

Cependant, dans ce vaste champ d’initiatives très localisées et souvent remarquables, le CESER a pu analyser trois problématiques :

- un déploiement inégal sur le territoire régional, autant dans les zones urbaines que rurales, **l’inégale répartition des structures agissantes sur le territoire et leur disparité** et le manque de lisibilité sur l’offre proposée ne favorisent pas la bonne information des bénéficiaires et des prescripteurs et donc, *in fine*, la rencontre entre l’offre et le besoin ;

- **les financements issus d'appels à projet, encadrés dans le temps, ne permettent pas de pérenniser** des initiatives répondant pourtant avec succès à un besoin démontré.

Une **coordination globale** de ces initiatives contribuerait à remédier à ces problématiques.

“Un diagnostic de territoire est indispensable, pour comprendre les spécificités et le niveau d'illectronisme des publics ; le nombre de structures qui interviennent sur cette situation et de quelle manière. Voir qui fait quoi et comment”. Tom-Louis TEBOUL, Responsable Développement et partenariats, Emmaüs Connect

L'accompagnement numérique est étroitement lié à la notion de **tiers-lieux**²⁹, qui mettent à disposition aussi bien un équipement qu'un accompagnement numérique. Le CESER a pu apprécier la pertinence et l'utilité cruciale de ces lieux pour ceux qui en ont le plus besoin, c'est-à-dire qui ne disposent pas d'équipement, et/ou pas de lieu adapté à l'usage professionnel d'un ordinateur, et/ou pas des compétences de base pour en faire usage.

Même si le recensement en est très difficile car ces structures sont très mouvantes, notamment du fait d'un financement non pérenne, le hub CONUMM évaluait leur nombre à 600 en Pays de la Loire, en mai 2021. Cartographier ces structures est l'une des missions du hub des Pays de la Loire. Ces consortiums d'acteurs régionaux sont très récents : ils résultent d'un appel à projet de 2018 destiné à coordonner les acteurs du numérique sur le territoire. Ses autres missions sont l'outillage des professionnels, l'animation de réseaux, la formation, la prospective (dont l'évolution du métier de médiateur numérique). Si son réseau est vaste et varié en Pays de la Loire (associations, médiathèques, centres sociaux, collectivités, CAF, Pôles emploi, etc.), le hub ne dispose en termes de personnel permanent que de 3,5 ETP.

²⁹ Selon le ministère de la cohésion des territoires, les tiers-lieux sont *“des espaces physiques pour faire ensemble : coworking, microfolie, campus connecté, atelier partagé, fablab, garage solidaire, social place, makerspace, friche culturelle, maison de services au public... Les tiers-lieux sont les nouveaux lieux du lien social, de l'émancipation et des initiatives collectives. Ils se sont développés grâce au déploiement du numérique partout sur le territoire. Chaque lieu a sa spécificité, son fonctionnement, son mode de financement, sa communauté. Mais tous permettent les rencontres informelles, les interactions sociales, favorisent la créativité et les projets collectifs. En résumé, dans les tiers lieux, on crée, on forme, on apprend, on fait ensemble, on fabrique, on participe, on crée du lien social...”*

"Notre parti pris est de vouloir un numérique inclusif et commun et de créer des synergies. Il ne s'agit pas de remplacer des acteurs déjà présents sur le territoire mais d'intervenir en appui s'ils en ont besoin. Nous pensons que le numérique doit être accessible au plus grand nombre, c'est pourquoi sur notre site Internet beaucoup de ressources sont en libre accès, et nous nous appuyons sur les logiciels libres." hub CONNUM

Les auditions ont mis en avant un certain flou sur la définition du **métier de médiateur numérique** : sa définition, ses différences avec les missions d'un aidant ou conseiller numérique (voir infra).



"Nous distinguons les médiateurs numériques, qui travaillent sur l'autonomisation des personnes vis-à-vis du numériques, des aidants numériques, qui font "à la place de" : les conseillers France services seront des aidants numériques, pas des médiateurs numériques.

Quand on forme un animateur jeunesse ou un travailleur social, on lui apporte une "brique" de médiation numérique adaptée précisément à son public, mais il ne devient pas pour autant médiateur numérique. Les médiateurs numériques dont c'est le cœur de métier ont des compétences de posture, de technique, de

pédagogie qui sont propres à leur métier. Ils ont aussi reçu une formation sur les acteurs qui existent sur leur territoire pour pouvoir orienter les personnes. Aujourd'hui nous sommes très peu de médiateurs numériques formés à la médiation numérique."

Yvan GODREAU, animateur socio-culturel au centre Social du Chemillois, en Maine-et-Loire, membre du hub partie animation et réseau

"Beaucoup de médiateurs numériques aujourd'hui sont des anciens animateurs jeunesse, bibliothécaires, etc. qui ont fait une bifurcation professionnelle et se sont formés sur le tas." Grégoire BARBOT, chargé de projet à PiNG, en Loire Atlantique, et chargé de la coordination du hub CONUMM

L'enjeu porte ici aussi bien sur la définition du métier de médiateur numérique³⁰, que sur la formation qui y mène et sur sa valorisation. Le métier de médiateur numérique est un métier d'avenir, et qui se trouve au croisement de plusieurs familles de métiers (numérique, transmission du savoir, accompagnement des personnes en difficulté).

Le décrochage et le cas des NEET

Les décrocheurs sont, en toute logique, un public pour lequel la problématique de l'illectronisme est prégnante (que l'illectronisme soit la cause ou l'une des conséquences du décrochage). Il existe une catégorie de décrocheurs transversale à nos trois domaines d'étude, et qui fait l'objet d'enquête de la part de l'Insee au niveau national : les jeunes de 15 à 29 ans qui ne sont ni en emploi, ni en études, ni en formation (cette catégorie fait l'objet de la dénomination internationale NEET, soit "Not in Education, Employment or Training"). Selon l'Insee, en 2019, en France, 12,9 % des 15-29 ans entraient dans cette catégorie, un taux *"légèrement plus élevé en France que dans l'ensemble de l'Union européenne"*.³¹ Il est à craindre, même si les chiffres ne sont pas disponibles, que la crise sanitaire et ses conséquences sur la formation et l'emploi n'aient fait qu'accentuer le phénomène.

³⁰ NB. il existe un référentiel métier de "responsable d'espace numérique" : RNCP34137

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34137/>

³¹ Source : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/5346969>

“Les “NEET” (ni étudiant, ni employé, ni stagiaire) sont repérés en général pendant les Journées de défense et de citoyenneté. Il est important qu’il y ait un maillage d’acteurs dans les régions (Mission locale, Pôle emploi..) qui collaborent en faveur de ces publics fragiles”. Philippe Révy, orthophoniste et formateur en sciences cognitives

Préconisations

Préconisation 1 : Recenser les acteurs luttant contre l’illectronisme

Cibles : Population ligérienne et structures luttant contre l’illectronisme.

Objectif : Créer une cartographie des acteurs agissant sur le territoire régional pour solutionner l’illectronisme.

Bénéfice : Connaître les lieux ressources (tiers lieux et structures) pour les personnes en situation d’illectronisme et favoriser la coordination des acteurs.

Méthode :

Référencer les tiers-lieux et structures en précisant la présence d’aidant et /ou de médiateur numérique (à l’image de -ou intégré à- l’outil Repères développé par le CARIF-OREF pour la formation, l’orientation et l’emploi).

Se mettre en lien avec le hub Connum et la référente illettrisme Pays de la Loire de l’ANLCI.

Organiser une veille pour une mise à jour régulière de cette cartographie (sur le modèle, là encore, de l’outil Repères).

Mise en œuvre et rôle de la Région :

Mettre en place un groupe de travail pour la réalisation de la cartographie avec les acteurs concernés

Valoriser ce référencement (information / communication)

Préconisation 2 : Réaliser un diagnostic régional sur l’illectronisme afin d’adapter les initiatives

Cibles : Acteurs de la lutte contre l’illectronisme.

Objectif : Evaluer l’illectronisme et son impact en Pays de la Loire afin d’améliorer les politiques publiques.

Bénéfice : Adaptation des politiques publiques aux besoins de la population ligérienne.

Méthode :

Consolider un diagnostic régional à partir de diagnostics de territoire pour évaluer l'illectronisme en région en s'appuyant sur les structures s'occupant de la lutte contre l'illectronisme et en s'appuyant sur ou au sein des CLEFOP.

Relayer PIX pour amplifier son usage pour les jeunes et pour les adultes. Utiliser l'outil PIX pour un diagnostic des usages / compétences et s'en servir pour obtenir des chiffres pour le diagnostic Région global.

Avoir un volet sur le décrochage lié à l'illectronisme pour l'éducation (primaire, secondaire et supérieur) et la formation, et un volet sur le non-recours (cf focus accès aux droits).

Mise en œuvre et rôle de la Région :

Inscrire ce diagnostic dans un Plan régional de lutte contre l'illectronisme.

Insérer un état des lieux des abandons pour cause d'illectronisme dans les bilans de formation.

Préconisation 3 : Faire de la Région le coordinateur de la lutte contre l'illectronisme

Cible : Les Ligériennes et Ligériens

Objectifs :

Faire de la Région le coordonnateur de la lutte contre l'illectronisme sur l'ensemble du territoire régional, en co-pilotage avec les collectivités locales et autres partenaires.

Dans le cadre de la mandature qui commence, faire de la lutte contre l'illectronisme un axe fort de la politique régionale (sur le modèle de l'apprentissage lors du mandat 2015-2021).

Bénéfice : Faire de la Région des Pays de la Loire une Région précurseuse de la lutte contre l'illectronisme. Echange de bonnes pratiques dans le cadre de la coopération interrégionale.

Méthode :

Engager un travail commun avec, notamment, l'antenne régionale de l'ANLCI pour co-construire les actions de la politique régionale de lutte contre l'illectronisme.

S'engager dans un soutien financier dans la durée pour pérenniser le maillage associatif fort qui existe déjà sur le territoire (dont hub régional) en lien avec les EPCI.

Coordonner les actions au niveau régional et mettre en liaison les entreprises, Pôle emploi, les associations, les centres de formation.

Développer des outils régionaux : par exemple une "plate-forme numérique" régionale recensant les acteurs pour mettre en lien les besoins et les solutions d'accompagnement individuel, mutualiser les tutoriels.

Intégrer la lutte contre l'illectronisme au sein des Contrats Territoires (sur le modèle de l'item transition énergétique)

Créer un référentiel commun d'accompagnement au niveau régional pour toutes les structures (publiques et privées) pour un même niveau d'exigence sur tout le territoire.

Mise en œuvre et rôle de la Région :

La Région étant coordonnatrice de la lutte contre l'illectronisme :

- élaborer un Plan régional de lutte contre l'illectronisme après concertation avec l'ensemble des acteurs concernés,
- décliner l'ensemble des actions à mener ainsi que le pilotage du plan,
- organiser un "Grenelle de l'illectronisme",
- mettre en place un "Conseil régional de l'illectronisme" (sur le modèle du Comité de suivi de l'apprentissage) réunissant l'ensemble des acteurs de l'illectronisme, qui sera l'instance de suivi de ce Plan,
- signer avec les principaux partenaires des conventions déclinant les engagements du Plan.

Préconisation 4 : Déployer des tiers lieux contribuant à la lutte contre l'illectronisme

Cible : Personnes en situation d'illectronisme.

Objectifs : Multiplier sur les territoires des lieux dédiés à l'accompagnement à l'usage du numérique.

Bénéfice : Pour les personnes concernées par l'illectronisme, bénéficier d'un accompagnement individualisé ou personnalisé au bon usage des outils numériques dans le cadre de leur vie personnelle et professionnelle afin de gagner en autonomie.

Méthode :

Soutenir les tiers-lieux déjà existants, ou créer et aménager de nouveaux tiers lieux, pour mettre à disposition des équipements et connexions de qualité et un

accompagnement par des médiateurs numériques certifiés, pour toute personne en situation d'illectronisme.

Recruter et former davantage de médiateurs numériques, rattachés à la Région sur des emplois stables, pour former durablement les publics à l'usage du numérique (et pas seulement les accompagner ponctuellement comme le font les aidants et conseillers numériques). Etudier le fait de s'appuyer sur les Conseils départementaux et les EPCI pour un déploiement de proximité.

Remarques : Les accompagnants doivent être formés à la médiation numérique. L'accompagnement au numérique doit se faire en présentiel prioritairement.

Informers l'ensemble des Ligériens sur l'existence de ces tiers lieux et sur le chèque numérique pouvant être utilisé dans ceux-ci.

Mise en œuvre et rôle de la Région :

Faire appel à des financements européens FEDER, qui peuvent constituer un effet levier pour soutenir des tiers lieux³².

Poursuivre la mise en œuvre de la mesure 101 du plan de relance régional : "Fonds régional de soutien aux tiers-lieux" - "Lancement d'un appel à projet régional (AAP) de soutien au développement des tiers lieux, tout particulièrement en milieu rural. Au travers de cette initiative, la Région entend soutenir les projets de création ou de développement de tiers lieux qui sont de véritables outils de redynamisation des territoires et d'inclusion numérique." en veillant à la présence du volet inclusion numérique dans les projets sélectionnés.

Préconisation 5 : Encourager l'utilisation de la méthode FALC (Facile à lire et à comprendre) pour la refonte ou la création des sites internet ou intranet

Cibles : Personnes en situation d'illectronisme.

Objectif : Faciliter l'accessibilité aux outils de communication numériques, notamment régionaux.

Bénéfice : Garantir un service numérique accessible à tous.

Méthode : Partir des besoins des usagers en situation d'illectronisme pour construire des architectures de site simplifiées. Privilégier les photos, illustrations ou pictos aux textes. Se référer aux modèles européens, vérifier dans quel dispositif européen cela s'inscrit et si cela peut débloquent des financements.

³² PO FEDER-FSE+ 2021-2027 - 2.1.2. "Tirer pleinement parti des avantages de la numérisation au bénéfice des citoyens, des entreprises, des organismes de recherche et des pouvoirs publics" - objectif "Emploi et croissance"

Mise en œuvre et rôle de la Région :

Revoir les architectures des sites internet régionaux, et concevoir de nouveaux services plus personnalisés pour les personnes en situation d'illectronisme. Intégrer systématiquement des contenus FALC. Ajouter un volet "facile à lire et à comprendre" dans les cahiers des charges.

Mettre en place une campagne de sensibilisation auprès des entreprises et organisations afin de promouvoir cette méthode.

Préconisation 6 : Définir et valoriser le métier de médiateur numérique

Le métier de médiateur numérique est un métier d'avenir, pour lequel une reconnaissance, une filière de formation et une valorisation sont fondamentales. Il diffère du rôle d'aidant numérique (qui peut exercer un tout autre métier tout en ayant suivi un court module de formation lui permettant d'aider les personnes en situation d'illectronisme) et du métier de conseiller numérique (qui reçoit une formation afin d'accompagner le public sur des démarches administratives précises, par exemple au sein d'une Maison France Services). Le médiateur numérique reçoit une formation plus complète, intégrant des compétences techniques, pédagogiques et de positionnement de formateur. Il est en mesure d'accompagner, de former, de conduire à l'autonomie numérique.

Cibles : Région, organismes de formation, collectivités, structures d'accompagnement.

Objectif : Rendre le métier de médiateur numérique plus lisible pour tous et plus attractif, proposer en Pays de la Loire des formations qualifiantes pour ce métier d'avenir.

Bénéfice : Un rôle plus reconnu pour le médiateur numérique, une formation de qualité qui lui permet de mieux remplir ses missions et de mieux accompagner son public, un meilleur accompagnement des personnes illectronistes.

Méthode :

Travailler en lien avec les organismes de formation à une définition du métier de médiateur numérique et à un programme de formation (technique, pédagogie, savoir être, détection de l'illectronisme et pédagogie adaptée).

Mise en œuvre et rôle de la Région :

Rôle d'ensembliser en lien avec les organismes de formation. Rôle de chef de file auprès des collectivités et des structures locales pour favoriser une meilleure connaissance des spécificités de ce métier et de son utilité pour les publics, notamment illectronistes.

Préconisation 7 : Mettre matériel et connexion à disposition des lycéens et stagiaires illectronistes

Cibles : Illectronistes lycéens ou stagiaires de la formation professionnelle.

Objectif : Donner les moyens (équipement/connexion) aux personnes illectronistes en cours de formation numérique de s'entraîner à domicile.

Bénéfice : Renforcer l'efficacité des formations et ateliers numériques.

Mise en œuvre et rôle de la Région :

Compléter le Plan numérique individuel de la Région (=ordinateurs pour tous les élèves de seconde) en accordant également du matériel aux élèves de première et terminale (en 2021-22) qui sont en situation d'illectronisme et n'ont pas accès à un ordinateur. Cibler les besoins des familles via le dialogue avec les établissements.

Equiper sur le même modèle les stagiaires E2C en situation d'illectronisme qui n'ont pas accès à un ordinateur chez eux.

Equiper sur le même modèle les stagiaires de formation professionnelles les plus éloignés de l'emploi, au-delà du recours au fonds social d'urgence, pour pouvoir compléter chez eux la formation par la pratique.

Méthode :

S'ouvrir à l'utilisation des reconditionnements d'ordinateurs pour favoriser la distribution à moindre coût (économique circulaire) - exemple de l'association Envie.

Veiller à la bonne connexion numérique des usagers : financement de la connexion numérique (clés 4G par exemple).

Tarifcation sociale à l'accès au numérique (aide Région sur le modèle de l'aide à la rénovation énergétique).

3.2. Etat des lieux et préconisations – Education



Contexte et enjeux

Selon le ministère de l'Éducation Nationale, le numérique recouvre des "compétences devenues indispensables"³³. Il s'appuie sur les recommandations du Parlement européen et du Conseil du 18-12-2006 :

Compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie

Définition :

La compétence numérique implique l'usage sûr et critique des technologies de la société de l'information (TSI) au travail, dans les loisirs et dans la communication. La condition préalable est la maîtrise des TIC : l'utilisation de l'ordinateur pour obtenir, évaluer, stocker, produire, présenter et échanger des informations, et pour communiquer et participer via l'internet à des réseaux de collaboration.

Connaissances, aptitudes et attitudes essentielles correspondant à cette compétence :

"La compétence numérique exige une bonne compréhension et connaissance de la nature, du rôle et des possibilités des TSI dans la vie de tous les jours, dans la vie privée, en société et au travail. Il s'agit des principales fonctions d'un ordinateur, comme le traitement de texte, les feuilles de calcul, les bases de données, le stockage et la gestion de l'information. Il faut aussi comprendre les possibilités et les risques potentiels de l'internet et de la communication au moyen de supports électroniques (courrier électronique, outils en réseau) pour le travail, les loisirs, l'échange d'informations et la collaboration en réseau, l'apprentissage et la recherche. Les individus devraient également comprendre comment les TSI peuvent constituer un support à la créativité et à l'innovation, et être sensibilisés aux problèmes de validité et de fiabilité des informations disponibles et aux principes juridiques et éthiques liés à l'utilisation interactive des TSI.

Les compétences requises comprennent l'aptitude à rechercher, recueillir et traiter l'information et à l'utiliser de manière critique et systématique, en évaluant sa pertinence et en différenciant l'information réelle de l'information virtuelle tout en identifiant les liens. Un individu devrait avoir l'aptitude à utiliser des techniques pour produire, présenter ou comprendre une information complexe et l'aptitude à accéder aux services sur internet, à les rechercher et à les utiliser. Un individu devrait avoir l'aptitude à utiliser les TSI pour étayer une pensée critique, la créativité et l'innovation.

³³ <https://eduscol.education.fr/numerique/dossier/archives/b2ic2i/introduction>

L'utilisation des TSI exige une attitude critique et réfléchie envers l'information disponible et une utilisation responsable des outils interactifs. Un intérêt à s'engager dans des communautés et des réseaux à des fins culturelles, sociales et/ou professionnelles sert également cette compétence."

L'Académie de Nantes l'a inscrit dans sa feuille de route 2020-2022 : dans l'ambition "Réussite", axe 3 "Former à la complexité du monde"³⁴ :

"Objectif 1 : Construire la citoyenneté de l'élève dans un monde numérique sur l'ensemble de son parcours

- 1. Mettre en œuvre le cadre de référence des compétences numériques par un dialogue concerté au sein des équipes pédagogiques des cycles 3 et 4 au lycée; organiser la certification à l'issue du cycle 4 et au lycée sur la plateforme PIX.*
- 2. Privilégier une approche éthique ainsi qu'une lecture critique et comparée des sources d'information dans les actions de formation des élèves, citoyens du XXIe siècle, à la compréhension, aux enjeux et aux usages du numérique.*
- 3. Favoriser l'utilisation des fonctionnalités pédagogiques des ENT e-primo et e-lyco.*
- 4. Poursuivre le déploiement d'e-primo dans les écoles et, au premier comme au second degrés, mener, en étroit lien avec les collectivités, une réflexion sur ce que pourrait être, dans les années à venir, un ENT qui répond aux objectifs de formation des élèves.*
- 5. Développer des lieux d'expérimentation de pratiques innovantes (LAB académique) et les échanges avec la recherche (intelligence artificielle, traces numériques des élèves...)."*

Pourtant, selon le Centre d'observation de la société (5 juin 2020), l'illectronisme est devenu une forme de pauvreté inquiétante, notamment chez les plus jeunes. Les 2 % de 15-29 ans touchés par l'illectronisme représentent plus de 200 000 personnes. Il est donc faux de considérer que cette catégorie de population née à l'ère du numérique dispose naturellement de compétences numériques. Cette idée reçue place certains jeunes dans une position d'autant plus inconfortable.

"Les jeunes manient internet pour des activités ludiques, mais ces compétences ne se transfèrent pas aussi facilement dans les sphères administratives ou professionnelles. Or les premiers échanges avec les employeurs se font souvent

³⁴ Source : Projet académique 2018-2022, Des ambitions partagées... sur les chemins de la réussite - Feuille de route académique 2020-2022 - Académie de Nantes.

par le web. Ceux qui ne maîtrisent pas les codes numériques sont pénalisés. Même les métiers à faible qualification se digitalisent". Jean Deydier, fondateur de l'Association "Emmaüs Connect"

A l'Université du Mans, "si les étudiants nés dans les années 2000 ont une bonne culture des usages communicationnels du numérique ou des services en ligne, l'Université constate "un manque de maîtrise professionnel du numérique, c'est-à-dire une maîtrise approfondie des traitements de textes, des tableurs pourtant nécessaires pour la réussite des études dans l'enseignement supérieur et qui, bien maîtrisés, permettent de produire des rapports/devoirs/analyses mieux présentés et dans un temps plus efficace" Rapport du Sénat p57-58

En termes d'usage, le matériel utilisé par les plus jeunes est en effet quasi exclusivement un smartphone³⁵, plus qu'un ordinateur, deux supports dont l'ergonomie est différente. Répondre à un exercice à distance se révèle ainsi impossible à partir d'un smartphone s'il a été conçu pour un ordinateur, ce qui est généralement le cas.

Les jeunes ont pris l'habitude du "zapping" et passent rapidement d'une tâche à l'autre. Or l'apprentissage nécessite effort, durée, répétition, efficacité pédagogique. Faire un QCM en 3 minutes sur son smartphone ne peut venir qu'en complément d'une formation présentielle + distancielle (avec ordinateur) structurée, progressive et qui implique de l'accompagnement humain, l'expertise du formateur et des outils efficaces et validés." Philippe REVY, orthophoniste et formateur en sciences cognitives

"Même en master, nous avons constaté que certains étudiants ne s'approprièrent pas une plateforme parce qu'ils ne "scrollaient" pas : ce mésusage est issu des habitudes numériques de téléphone et d'appli. Or l'appli est liée à un usage de consommateur, et ne suppose pas une maîtrise. Cela nous interroge beaucoup sur la réalité de l'habileté numérique de cette génération." Anne Reboud, directrice de l'insertion professionnelle – SUIO de l'Université de Nantes

De plus, dans leur recherche d'information sur Internet, via un moteur de recherche ou wikipédia par exemple, ils rencontrent souvent des difficultés à hiérarchiser les informations, identifier les sources fiables, ou encore à faire la

³⁵ Près de la moitié des jeunes adolescents (12-17 ans) disposent d'un smartphone; 41% des filles contre 30% des garçons de moins de 25 ans ont eu leur premier téléphone mobile avant 12 ans (Baromètre du numérique 2021).

différence entre un fait et une opinion. Lors de son audition par le CESER, Anne Reboud pointait ainsi :

“Un étudiant ou lycéen qui cherche une orientation tape un mot clé dans Google sans y avoir réfléchi réellement. L'étudiant ou lycéen ne se pose pas la question de la pertinence des réponses : pour lui elles sont toutes égales, et il ne va pas sur la 2e page. Ce qui est offert est réputé pertinent et il ne sait pas hiérarchiser l'information.”

Pour les “digital natives”, l'enjeu porte donc 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.

C'est dans ce panorama qu'il faut inscrire le contexte de la crise sanitaire, des confinements successifs et de l'enseignement à distance, constant ou alterné qui y est associé depuis mars 2020. Si “l'école à la maison” a pu avoir des conséquences positives pour certaines familles et certains établissements (en termes d'entraide, de solidarité, de dialogue, d'accélération de la dématérialisation et d'adaptation au changement, par exemple), on a surtout pu constater que des conséquences négatives de découragement, voire de décrochage, et d'inégalité d'accès au savoir, ont émergé.

Le même rapport du Sénat observe (pages 51-53) : *“La crise de Covid-19 a entraîné un recours à marche forcée aux outils du numérique en matière de formation professionnelle et d'éducation. Pour l'éducation nationale, le basculement a été très rapide, puisqu'il a fallu en quelques jours à peine, proposer une solution de “continuité pédagogique” à quelque 12,5 millions d'élèves et leurs 950 000 enseignants. Certes, des solutions autres que numériques ont été mises à disposition, mais force est de constater que la continuité pédagogique a été principalement pensée, au ministère de l'Éducation nationale, ainsi qu'au ministère de l'Enseignement supérieur, via l'outil numérique. [...] Cette crise a révélé des appétences différentes des élèves, mais aussi des enseignants aux outils pédagogiques numériques.”*

Problématiques et initiatives

L'équipement inégal des familles est apparu avec force avec la crise sanitaire

L'absence ou l'insuffisance d'ordinateur et/ou de connexion dans les familles est un frein évident et régulièrement cité dans les auditions dans la compétence

numérique. La crise sanitaire a mis une lumière forte sur cette situation, et l'enseignement à distance contraint a rendu ces difficultés parfois insurmontables. L'illectronisme ou le manque de compétence de la famille du jeune a joué le rôle de condition aggravante.

"Le niveau des familles est très inégal, certaines ne connaissent pas leur adresse mail et certaines sont dans l'incapacité de réaliser des demandes en ligne car elles ne se connectent qu'avec le téléphone. Des besoins de formation à l'utilisation des outils apparaissent pour les familles et les jeunes". Nicolas QUINQUENEAU, principal adjoint du collège Félix LANDREAU d'Angers

"Les familles ont eu des difficultés à concilier l'usage par les parents et par plusieurs enfants du seul PC familial. De nombreuses familles manquaient de formation, un fossé s'est creusé entre celles qui savent utiliser le numérique et les autres." Jean-Baptiste LALANNE, représentant CESER de la FCPE

"Soit par choix, soit par obligation, soit par lieu géographique, il est apparu un niveau d'équipements complètement différent entre les familles. L'imprimante est le parent pauvre de l'équipement familial : elle représente un coût important. Les nombreux codes d'accès demandés ont découragé certains parents et ont contribué au décrochage. Pour les jeunes, il y a beaucoup de difficultés à aller sur un autre outil que le smartphone." Caroline SALIOU, représentante CESER de l'APPEL.

"13 % des familles n'ont pas de connexion internet, ce qui creuse les inégalités. Mais la Région des Pays de la Loire a renforcé les moyens pour diminuer les zones blanches. Le coût des abonnements reste un problème important même quand il y a des possibilités d'accès au réseau." Aldo FOSCHIA, représentant CESER de l'URADEL.

A une connexion insuffisante peut se substituer ou s'ajouter une saturation du réseau (zones blanches ou bouts de ligne) ou une absence de box (partage de connexion ou clé 4G).

Pendant le premier confinement surtout, les familles possédant un seul ordinateur se sont trouvées confrontées à la difficulté insurmontable de le partager entre un ou deux parents devant télétravailler et un ou plusieurs enfants devant suivre une scolarité à distance.

Ne pas avoir accès à un ordinateur chez soi, ou peu, est un facteur de difficulté même pour les illectronistes les plus motivés à se former : Florence Béa HAOULOMOU et Badura NAHIMANA, stagiaires à l'E2C et participantes aux ateliers de remédiation numérique, ont souligné au cours de leur audition

l'importance de la pratique du soir pour confirmer et entériner l'apprentissage, pratique qui s'avère très compliquée quand on ne dispose pas d'un ordinateur chez soi.

Face à ce défaut constaté d'équipement et/ou de connexion dans certaines familles, des solutions ont été mises en œuvre, notamment à l'échelon régional.

La Région des Pays de la Loire a ainsi, face à la crise sanitaire et à l'enseignement à distance subi qu'elle a provoqué, prêté via les établissements 1350 ordinateurs. Des kits numériques ont également été mis à la disposition des établissements. Concernant les défauts de connexion, le fonds social lycéen peut être mobilisé pour l'achat de clés 4G.

Elle a par ailleurs élaboré, lors de la préparation de son budget primitif 2021, un plan numérique individuel consistant à remettre un PC portable à chaque élève entrant en classe de seconde et 1^{re} année de CAP dans un établissement public ou privé dès la rentrée 2021 (soit 48 000 lycéens concernés en 2021-22).

Nous avons également noté l'initiative de la Région Normandie de doter les lycéens en défaut de connexion à domicile de clés 4G.

Au niveau national, Emmaüs Connect, constatant que *"huit millions de Français n'ont pas assez d'argent pour se connecter"*, agit au quotidien pour l'inclusion numérique. Durant le 1^{er} confinement, son programme "connexion d'urgence" a permis la diffusion de 20 000 ordinateurs reconditionnés à des jeunes qui ne pouvaient plus suivre une scolarité normale faute d'équipement. - L'E2C Nantes-Saint-Nazaire a d'ailleurs témoigné avoir bénéficié de quelques appareils pour les stagiaires qui en avaient besoin à domicile. - Par ailleurs, le partenariat Emmaüs Connect avec la Fondation SFR donne accès à ses bénéficiaires à des forfaits "low cost" à 6 euros.

Compétences et usages des jeunes - comment rendre un jeune autonome face au numérique ?

Comme évoqué plus haut, un manque criant chez certains jeunes de compétence et de familiarité avec l'ordinateur pour un usage "professionnel" a largement été constaté. Il est analysé et illustré abondamment dans le rapport du Sénat déjà cité. Il a également été largement relevé au cours des auditions menées. Ainsi des stagiaires de l'E2C qui, pourtant à l'aise sur leur smartphone, *"arrivent démunis face à l'ordinateur et le clavier, qu'ils ne savent pas utiliser."* Les ateliers de remédiation de l'établissement s'adressent ainsi à des niveaux très disparates.

Tom-Louis TEBOUL, responsable développement et partenariats à Emmaüs Connect soulignait en mars 2021 : *"connexion, équipement, accompagnement :*

les trois volets sont complémentaires. Les dons de tablette à qui ne sait pas les utiliser ne servent à rien, elle est laissée dans un coin."

De son côté, Nicolas QUINQUENEAU, principal adjoint du collège Félix LANDREAU d'Angers plaidait dès septembre 2020 pour *"évaluer les élèves aux compétences numériques et que chaque discipline participe à leur formation au numérique."*

Un accompagnement supplémentaire à la construction de l'autonomie numérique des jeunes semble indispensable, même en tenant compte de l'existence d'outils efficaces comme PIX dans l'enseignement secondaire.

L'orientation des jeunes est un domaine qui a été régulièrement cité comme problématique du fait de sa dématérialisation, au cours des auditions. Aldo FOSCHIA, représentant CESER de l'URADEL, évoquait en septembre 2020 des familles "complètement démunies" sur ce plan. L'interface Parcoursup, qui n'en était qu'à sa troisième année au printemps 2020, a logiquement posé des difficultés supplémentaires aux jeunes et à leurs familles dans un contexte de premier confinement où l'accompagnement a été compliqué à mettre en œuvre, malgré tout l'investissement des équipes pédagogiques.

"Pour qui n'est pas affûté sur la construction de ce type de site, Parcoursup est complexe. Ils sont vite perdus, ne saisissent pas toutes les possibilités de l'outil."
Anne REBOUD, directrice de l'insertion professionnelle – SUIO de l'Université de Nantes

"L'interface Parcoursup est claire, de qualité mais ne dispense pas d'un accompagnement des jeunes. Un jeune intuitif curieux saura s'en servir mais ce n'est pas le cas de tous. Les élèves voient le premier niveau mais n'ont pas conscience qu'il y a d'autres endroits pour accéder à une information. Il faut être avec eux pour les inciter à aller chercher la page suivante. Ils sont en difficulté dans leur recherche, pour choisir convenablement les mots clés (par exemple, il ne faut pas taper "educ spé" mais "IUT carrière sociale"), chose que les jeunes ne maîtrisent pas. Quand il y a une carte et s'ils ne perçoivent pas que la recherche géographique est contrainte, ils n'ont qu'une partie de la réponse. Ils sont habitués à ce que l'on pousse l'information vers eux, pas à aller la chercher."
Pasquale MOREAU, conseillère au CESER et enseignante en lycée

Plus largement sur la question de l'orientation, la dématérialisation des salons et journées portes ouvertes a compliqué la prise d'information des jeunes. Anne REBOUD parle de mésusages :

"Nous avons organisé un salon virtuel avec des services de chats, des vidéoconférences, des documents en ligne, et observé les usages avec un grand étonnement. Le salon en ligne, ça ne fonctionne pas. Nous avons eu 800 visiteurs uniques, ce qui est dérisoire par rapport à la fréquentation habituelle : donc une faible appropriation. Et 60 entretiens seulement. Sur les conférences zoom on a eu quasi exclusivement des parents. Sur le chat on a constaté qu'une personne posait une question et partait sans écouter la réponse, par exemple. Les parents étaient très à l'aise, les jeunes pas du tout : nous n'avons donc pas eu le public souhaité."

Ce 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.

Face à ces problématiques, des initiatives multiples sont venues apporter des solutions, ponctuelles et d'urgence au printemps 2020, mais aussi des solutions pérennes et pré-existantes pour certaines.

Le collège Félix LANDREAU d'Angers a fait le choix de limiter le nombre d'outils numériques proposés ; la diversité d'outils ayant été identifiée comme un facteur de décrochage.

L'E2C Nantes-Saint-Nazaire propose à ses stagiaires des *"ateliers de remédiation numérique sous forme d'accompagnement collectif (15 à 16 stagiaires par groupe), animé par le référent numérique avec l'appui d'une volontaire en service civique pour faire de l'accompagnement individuel sur des thématiques collectives. Suite à une évaluation des compétences, un plan individuel de formation est rédigé et répond aux besoins numériques des stagiaires en termes de visée professionnelle, de savoirs fondamentaux et également de culture et citoyenneté."*

"On a fait le choix de décréter une journée de distanciel choisie pour chaque groupe de 1re année pour pratiquer et détecter les difficultés." Briec PERNES, chargé de mission pédagogique pour la CCI 49

Pour l'utilisation de Parcoursup, le SUIO de Nantes Université a travaillé avec l'ACCOORD qui propose à Nantes des cybercentres à disposition des quartiers avec des médiateurs, en dispensant une session d'information aux familles. Une démarche similaire est menée en Vendée.

Un rapprochement des lycées avec les universités permet d'accompagner les jeunes sur leur orientation et la démarche Parcousup. C'est par exemple le sens du projet Etoile porté en Pays de la Loire par les trois Universités, la Région et

le Rectorat, qui travaillent ensemble pour proposer aux étudiants de tout le territoire un niveau d'information égal, par le numérique et par des lieux ressources incarnés, "au plus près du plus loin".

Le Rapport du Sénat mentionne (pages 57-58) que, à l'Université du Mans, *"la problématique de la confidentialité des données et la collecte des données personnelles est mal assimilée. Aussi, a-t-elle mis en place des modules de formation obligatoires, des accompagnements et tutorats. [...] L'Université du Mans propose à tous les nouveaux étudiants une formation de deux heures sur les services numériques proposés par l'université (webmail, espace de stockage, plateforme pédagogique, services de scolarité, emploi du temps en ligne, etc). À cela s'ajoute un module obligatoire de 24 heures, en première année, sur les compétences numériques adossées au référentiel Pix, que l'ensemble des étudiants passent."* Des initiatives de ce type existent d'ailleurs dans les trois Universités des Pays de la Loire. A l'Université d'Angers, des cours d'informatique composent le cursus de toutes les premières années et certains passent PIX. Les étudiants sont également sensibilisés au RGPD dès la licence L'Université de Nantes a proposé sur le Village de rentrée une permanence à la disposition des étudiants pour faciliter leur prise en main des outils numériques. Très peu sollicité, il n'a pas été reconduit en 2021.

Notons enfin, au niveau national et institutionnel, que PIX, le service public en ligne pour évaluer, développer et certifier ses compétences numériques, est rendu obligatoire en 3e et terminale à partir de la rentrée 2021, et qu'il inclut un important volet sécurité et protection des données.

Compétences des enseignants et usages des parents, socle d'accompagnement des jeunes



Parmi les adultes qui sont ou pourraient être en situation d'accompagner les jeunes dans leurs usages et leur apprentissage - à savoir les familles et les enseignants - le manque de compétence "professionnelle" et de familiarité avec un ordinateur existe également. Là aussi, la crise sanitaire et le duo enseignement à distance / télétravail forcés ont été des révélateurs de situations qui ne posaient pas réellement problème tant qu'une alternative était possible, mais se sont révélés cruciaux et parfois insurmontables alors que les outils dématérialisés étaient les seuls moyens d'échange et de communication possibles.

Comme l'ensemble de la population, les familles et les enseignants sont susceptibles d'entrer dans l'une ou plusieurs des catégories d'illectronisme listées par Philippe REVY : âge, contexte socio-professionnel, absence d'appétence, illettrisme, problème de maîtrise de la langue française, handicap cognitif.

Être en mesure ou pas de recevoir une assistance 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.

Quant aux enseignants, si l'on peut supposer que leur activité professionnelle les prédispose de plus en plus à maîtriser l'usage des outils numériques, il ne faut pas oublier qu'ils sont eux aussi, comme le reste de la population, susceptibles de manquer de familiarité avec les outils numériques pour diverses raisons, du manque d'usage au manque d'appétence en passant par l'âge ou la préférence de méthode pédagogique. Enseigner à distance ou sous forme hybride constitue en effet un réel changement de posture pour l'enseignant, qui est loin d'être naturel pour tous, d'autant plus s'il a été vécu dans la contrainte pendant les périodes de confinement. S'ajoute à cela la co-existence de nombreux logiciels et progiciels, systèmes d'exploitation, modèles d'ordinateurs : savoir utiliser l'un n'entraîne pas automatiquement savoir utiliser l'autre, et cette diversité et mises à jour constante peuvent même produire un effet de lassitude, de découragement et d'inutilité à se former à des outils qui seront rapidement désuets, et pour lesquels la maintenance ne sera plus assurée.

"La maintenance demande beaucoup de temps et c'est décourageant pour les enseignants de tout faire eux-mêmes. Et n'oublions pas que le numérique évolue très très vite. Par exemple, on avait des plateformes qui utilisaient Flash

et qui marchaient très bien. Flash s'est arrêté, il a fallu tout refaire et cela coûte cher." Philippe REVY

L'audition des acteurs de l'éducation en septembre 2020 nous a donné à voir un grand nombre d'initiatives très positives issues de la situation inédite du printemps 2020. On a pu voir :

- la mise en place d'outils :

"Pendant la crise, nous avons mis en place un outil vidéo pour accompagner toutes les familles et les enfants à distance. Pour les familles allophones, les messages étaient traduits et FALC (faciles à comprendre) et une communauté d'entraide a été mise en place. Le choix a été fait de limiter le nombre d'outils, de créer des tutoriels sur le site du collège, de former les élèves aux usages numériques." Nicolas QUINQUENEAU

"La FCPE a mis en place des tutoriels d'aide à l'usage du numérique, a utilisé les réseaux sociaux comme moyen de communication et a délivré des messages pour expliquer le rôle des parents." Jean-Baptiste LALANNE

- l'émergence d'une solidarité :

"Une solidarité numérique a été mise en place avec une plateforme téléphonique destinée aux familles. Le site de l'APPEL a instauré des tutoriels, des capsules vidéo, et a diffusé une information régulière." Caroline SALIOU

- du côté du corps enseignant, une coopération en lien avec les animateurs informatiques :

"Les enseignants ont coopéré entre eux, ou avec des personnels informatiques qui les ont aidés et ont vu leur rôle revalorisé. Des animateurs informatiques (12) ont monté une cellule de crise qui a très bien fonctionné pendant le confinement. Les décrocheurs ont vite été repérés, dans le cadre de l'opération "1000 Décrocheurs". Aldo FOSCHIA

La Région de son côté a travaillé à la mise à niveau de l'ENT e.lyco pour pouvoir recevoir le flux inhabituel généré par l'enseignement à distance contraint.

L'accélération de 2020-2021 sur l'utilisation du numérique dans l'enseignement, particulièrement dans le secondaire, a généré des difficultés mais aussi des opportunités d'adaptation. Il est fondamental d'éviter l'exclusion de jeunes, de familles et d'enseignants de ce virage numérique pour cause d'illectronisme.

Préconisations

Préconisation 8 : Lever le frein de l'illectronisme en matière d'orientation

Cibles : Jeunes ligériens.

Objectifs : Renforcer la sensibilisation des jeunes sur l'usage professionnel du numérique en insistant sur la compétence recherche / analyse dans le cadre de l'orientation (ParcourSup, ChoisirMonMétier, Onisep...).

Bénéfices : Permettre à tous les jeunes Ligériens d'être autonomes dans leur démarche d'orientation et notamment avec les outils numériques, en complément d'un accompagnement.

Méthode :

Poursuivre et renforcer les formations des jeunes à l'utilisation du site Choisirmonmétier et autres sites internet / outils numériques d'orientation lors des passages de l'Orientibus ou pendant les heures allouées à l'orientation pendant les années de lycée.

L'orientation via la visio est intimidante et nécessite une médiation.

Mise en œuvre et rôle de la Région :

Dans le cadre de sa compétence Orientation :

- intégrer une mission d'éducation numérique dans la fiche de poste des agents régionaux en charge de l'orientation ;
- inclure un item d'éducation numérique³⁶ dans le CPER ; et dans le projet Etoile³⁷ : soutenir l'action que vient de lancer l'Université d'Angers sur l'utilisation des outils numériques dans l'orientation.

Préconisation 9 : Prévenir et lutter contre l'illectronisme au lycée

Cibles : Lycéens des Pays de la Loire.

Objectif : Contribuer à améliorer les compétences numériques des lycéens.

³⁶ Cet item existe déjà l' AEL Orientation <https://paysdelaloire.e-lyco.fr/wp-content/uploads/2020/09/Axe-2-Orientation-2020-2021.pdf> et l'Orientibus <https://www.choisirmonmetier-paysdelaloire.fr/article/orientibus>.

³⁷ Avec un budget s'élevant à 8 197 041 €, le projet Etoile vise 2 objectifs : réduire les inégalités dans les processus et répondre au défaut de projection des jeunes ligériens dans les formations du supérieur. Pour ce faire, le projet cherche à favoriser la coordination entre les différents acteurs au niveau territorial. Il cherche également à rendre le jeune acteur de son orientation, à développer sa curiosité et son ambition.

Bénéfice : Contribuer à l'autonomie numérique des lycéens pour un usage "professionnel" des outils.

Méthode :

Pérenniser et favoriser la médiation numérique dans les lycées pour les jeunes, notamment en s'appuyant sur l'outil national Pix, y compris pour les secondes et premières pour lesquels il est facultatif.

Former des personnels de lycées et des volontaires (Volontaires en service civique, surveillants, aides éducateurs...) à la médiation numérique.

Mettre en place des ateliers dans les lycées grâce aux médiateurs numériques cités ci-dessus.

S'appuyer sur les acteurs du territoire (associations, structures de médiation...) pour amplifier la médiation numérique et faire le lien entre famille et école.

Favoriser le tutorat pair à pair.

Mise en œuvre et rôle de la Région :

Accentuer le contenu sur la nécessité de se former tout au long de la vie, l'usage professionnel du numérique et la sécurité des données dans l'action éducative "les usages des nouvelles technologies et la prise de conscience des risques d'Internet et de l'usage des réseaux sociaux".

Insérer dans le plan numérique des lycées une thématique médiation numérique prévoyant formation des personnels et mise en place d'actions concrètes.

Préconisation 10 : Accompagner les parents à l'usage du numérique pour renforcer le lien avec la scolarité

Cibles : Parents d'élèves.

Objectif : Former les parents d'élèves à l'usage du numérique.

Bénéfice : permettre à tous les parents d'accompagner la scolarité de leurs enfants, notamment via les outils numériques utilisés par l'établissement.

Méthode :

Favoriser l'articulation et la mutualisation des dispositifs et des financements et favoriser la collaboration des intervenants.

Compléter ou abonder les financements qui existent déjà.

Mise en œuvre et rôle de la Région :

Mettre en place ou soutenir (tout en veillant à la bonne information) des ateliers d'accompagnement numérique pour les parents (utilisation des carnets de

liaison en ligne, e-lyco, etc.). Des financements existent pour les quartiers prioritaires de la ville et zones de revitalisation rurale, via la CAF ou la politique de la Ville. Monter le projet avec l'établissement, les acteurs du territoire (ex : médiathèques, points jeunes...) et les parents d'élèves.

Élargir le rôle des référents numériques Région (ATI) en ajoutant un volet "parents" à leur fiche de poste.

Imaginer des kiosques dans les écoles permettant aux parents d'installer l'appli et d'en prendre connaissance à la rentrée, avec une personne qui aiderait notamment sur la récupération du mot de passe

Préconisation 11 : Prévenir et lutter contre l'illectronisme des jeunes en insertion

Cibles : Jeunes en situation d'insertion professionnelle.

Objectif : Détecter l'illectronisme chez les jeunes dès le début de leur parcours d'insertion.

Bénéfice : Autonomie des jeunes dans la recherche d'emploi ou de formation et usage numérique professionnel.

Méthode :

Créer une mission d'accompagnement à l'usage du numérique au sein des structures d'insertion pour les jeunes et/ou généraliser la démarche d'évaluation des compétences numériques à l'ensemble des structures via les appels à projet Région dans le cadre des actions qu'elle finance.

Favoriser le tutorat pair à pair.

Déléguer un médiateur numérique au sein de ces structures lorsqu'elles ne disposent pas déjà de ce type de poste ou en complément de ce qui existe déjà.

Mise en œuvre et rôle de la Région :

Assurer un soutien financier pour la formation des professionnels de structures d'insertion pour les jeunes afin qu'ils soient en mesure de détecter (via Pix) et accompagner les jeunes en situation d'illectronisme.

Assurer un soutien financier pour la création de postes de médiateurs numériques dans les structures d'insertion de la Région (possibilité de postes mutualisés sur plusieurs structures).

3.3. Etat des lieux et préconisations -Formation tout au long de la vie & apprentissage



Contexte et enjeux

Un virage numérique s'est engagé dans le champ de la formation professionnelle depuis plusieurs années déjà : s'inscrire en formation, suivre certains modules de manière dématérialisée, à distance ou non, ou encore utiliser des outils numériques au sein des centres de formation... tout cela a été accentué et accéléré par la crise sanitaire et ses conséquences sur nos vies quotidiennes. Rappelons ici que ce rapport n'est ni un plaidoyer pour le 100 % numérique, ni une critique de la dématérialisation en marche : le CESER, prenant acte de cette évolution sociétale, analyse ici ses conséquences sur l'apprentissage des personnes en situation d'illectronisme.

Ce virage numérique met particulièrement en lumière deux enjeux fondamentaux pour la formation professionnelle et l'apprentissage :

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

Il concerne toutes les formations professionnelles, y compris des métiers du secteur non tertiaire comme ceux de l'hôtellerie restauration, du nettoyage et de la propreté, du transport et de la logistique ou encore du bâtiment. Des modules de diagnostic et d'évaluation de l'autonomie numérique, et des formations de mise à niveau sont donc nécessaires dans tous les domaines de la formation professionnelle et de l'apprentissage.

Comme évoqué plus haut, le numérique a pour particularité essentielle d'être en mutation constante. "Comment fait-on pour se tenir à jour alors que tout change et que rien n'est acquis définitivement ?" est une question qui est revenue fréquemment au cours de nos travaux, et à laquelle seule une formation tout au long de la vie semble en mesure de répondre.

La formation professionnelle étant de la compétence des Régions, il y a un intérêt stratégique et financier qu'elles se saisissent de cette problématique. Pour les salariés, la formation professionnelle est du ressort des entreprises : elles sont dans l'obligation de traiter cette problématique.

Problématiques et initiatives

Nos échanges et travaux ont dégagé différentes manières d'aborder l'illectronisme dans la formation professionnelle. L'une d'elles distingue l'illectronisme "initial", dû à un rejet ou à une absence d'opportunité d'apprentissage ; d'un illectronisme ponctuel, d'usure ou lié à un environnement numérique changeant.

Le cas de l'illectronisme initial : les problématiques de difficulté d'utilisation de l'ordinateur, de recherche d'information, de manque de familiarité et de désintérêt

Cette problématique peut être liée à la question de l'équipement et/ou connexion (en termes de formation professionnelle, ne pas avoir d'ordinateur chez soi complique la recherche d'informations, l'inscription en formation, la consultation de son compte personnel de formation, etc.), ou à un manque de compétence numérique de base et de familiarité avec l'outil (avoir le réflexe d'aller sur un ordinateur, savoir ouvrir une application, etc.).

Concernant l'équipement :

"On constate de nombreuses difficultés d'accès au numérique et des manques d'équipements en matériel informatique, et ce, dans des catégories diverses de populations, aussi bien au niveau Bac + 2 ou 3. Par ailleurs, le prêt de matériel par certains formateurs peut engendrer des effets pervers : la motivation compte plus que le matériel qui n'est parfois pas utilisé à bon escient, est parfois perdu, ou revendu." Jean-Michel ROGEON, vice-président de la fédération formation professionnelle des Pays de la Loire

Au-delà de l'équipement/connexion, la question de l'usage nous intéresse particulièrement dans cette étude. Les principales sources de difficulté observées chez les salariés fragilisés dans le maniement des outils numériques sont :

- *"le manque de confiance en soi et la crainte de se tromper. Souvent présents du fait même des difficultés éprouvées dans la maîtrise des compétences de base, ils sont exacerbés par l'utilisation d'un équipement numérique, face auquel la personne craint de se retrouver seule et sans droit à l'erreur ;*
- *une appréhension du numérique plus ou moins anxiogène. Indépendamment de la maîtrise des compétences de base, le développement du numérique ne fait pas que des enthousiastes. Il peut être générateur d'inquiétude, voire de rejet ;*
- *des difficultés de lecture et le manque de repères structurants. L'utilisation des interfaces numériques repose beaucoup sur l'écrit avec des pages souvent complexes, proposant beaucoup d'informations.*"³⁸

³⁸ Rapport d'information du Sénat, page 78

La désintermédiation, en général et dans la formation professionnelle en particulier, prend comme postulat de départ que tous les usagers sont autonomes dans leur capacité à analyser et à vérifier l'information, mais aussi à connaître le marché du travail, les besoins en recrutement et à définir seuls leur projet professionnel. Cela part également du postulat que les usagers se retrouvent dans un rapport d'égalité dans la relation contractuelle avec le centre de formation. Des rapports sur ce sujet démontrent que ces postulats de départ sont faux, notamment celui de la Cour des comptes alertant sur la sur-digitalisation des services de Pôle Emploi, ou encore les rapports des médiateurs notant l'augmentation du nombre de réclamations. Notons cependant la mise en place dans les points Pôle emploi d'un accompagnement à l'inscription en ligne et au scan de documents par des volontaires en service civique.

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. La médiation numérique apparaît indispensable pour accompagner dans leur formation professionnelle, et dans les démarches afférentes, les salariés ou demandeurs d'emploi non familiers de l'outil numérique.

"On ne peut pas faire du 100 % numérique pour cet apprentissage, il faut un accompagnement humain. Le sur-mesure, l'accompagnement humain et la proximité sont les trois clés. Il faut des formateurs bien formés car ce sont des domaines difficiles. Cela demande une approche pédagogique très bienveillante de remise en confiance, de proximité, de sur-mesure en fonction du projet personnel ou professionnel de la personne." Philippe REVY

Lancé en 2018, CléA numérique constitue "un premier socle de compétences permettant d'attester de la maîtrise des usages fondamentaux du numérique en environnement de travail et de la sortie de l'illectronisme." Quatre domaines de compétence sont visés :

"Identifier son environnement et utiliser les outils associés. Le stagiaire s'approprie son environnement de travail et valide ses compétences sur les outils et applications à utiliser.

Acquérir et exploiter de l'information dans un environnement professionnel numérisé. Le stagiaire utilise les différents outils, services disponibles dans l'entreprise pour trouver ou consulter de l'information.

Interagir en mode collaboratif. Le stagiaire échange de l'information dans l'entreprise pour contribuer à une réalisation collaborative et il partage ces bonnes pratiques.

Appliquer les règles et bons usages de la sécurité informatique. Le stagiaire connaît les règles (chartes, procédures) de la sécurité informatique de l'entreprise."

Encore faut-il en avoir entendu parler, savoir comment l'activer, mais aussi être accompagné dans son approche de cet outil.

"Nous avons mis en place des mesures afin d'évaluer les personnes et d'établir des parcours de formation personnalisés qui visent à un certificat numérique. L'objectif est d'améliorer l'insertion professionnelle mais aussi l'engagement des personnes dans l'usage du numérique. Depuis 2014, le CléA constitue un socle de savoirs de base, fondamentaux, autour des compétences que chaque citoyen devrait posséder. Cette formation est ouverte aux demandeurs d'emploi, et aux salariés. Le travail a été réalisé avec le Ministère du travail : quelles compétences faut-il acquérir pour maîtriser les usages informatiques pour une bonne insertion professionnelle ? Avec les services de l'Etat, un référentiel a été établi et a produit le CléA numérique. Le référentiel a été validé et l'accès aux financements de la formation continue a été ouvert. De nombreux organismes ont été habilités sur le territoire régional, afin de dispenser cette formation (30 organismes en Loire-Atlantique, 10 en Maine-et-Loire)." Michèle PERRIN, responsable nationale CFDT en charge de la formation professionnelle et de l'apprentissage

Ajoutons que pour un public chez qui le manque de familiarité avec l'ordinateur est parfois un choix, un autre enjeu est de créer l'envie de s'intéresser au numérique.

"Dans le CPF, les demandes de formation à des compétences bureautiques n'apparaissent qu'au 5e rang". David VERA, chargé de mission transformation digitale à la direction régionale chez Pôle Emploi.

Si le public le plus en difficulté avec le numérique n'a pas conscience qu'il y a un problème, qu'il ne sait pas qu'il existe des solutions, ou qu'il ne souhaite pas sortir de l'illectronisme, il faut donc "aller vers" lui.

“Certains agents polyvalents considèrent que l’informatique ne fait pas partie de leur métier et dans leur vie privée trouvent des solutions pour s’en passer (demander au conjoint ou à l’enfant de faire à la place).” Annabelle MOUSSET, chargée de formation à la Région des Pays de la Loire

Le cas de l’illectronisme lié aux évolutions rapides des logiciels et de l’environnement numérique

Et si nous étions tous illectronistes ? Le “halo” d’illectronisme auquel fait référence l’Insee pour désigner les personnes manquant d’une ou deux compétences numériques rassemble un grand nombre de Ligériens. On peut être à l’aise sur un logiciel de traitement de texte et totalement démuni face aux règles de sécurité élémentaires à l’usage des réseaux sociaux.

“Ceux à qui on a appris les bases il y a 5 ou 10 ans peuvent être perdus aujourd’hui. Ce n’est pas une formation que l’on fait une fois pour toute la vie, on est sur de la formation continue.” Yvan GODREAU, animateur socio-culturel au centre social du Chemillois, en Maine-et-Loire, membre du hub CONNUM.

De plus, l’organisation des sites web, à laquelle les sites de formation professionnelle n’échappent pas, est disparate, et pas toujours centrée sur l’utilisateur. Comme les démarches administratives, les formations en ligne et outils numériques professionnels gagneraient à être adaptés dès leur conception à un maximum de publics.

“Il faut profiter des points forts du numérique, qui permet de faire du sur-mesure. Cela suppose un important travail cognitif et d’analyse des données. Pour bien mémoriser, il faut peu d’éléments (par exemple pour un adulte, il ne faut pas plus de sept éléments à mémoriser) : il est donc préférable d’éviter les multiples menus déroulants sur un site web, qui créent la confusion.” Philippe REVY

L’organisation et l’ergonomie des sites et outils web est aussi changeante, et très rapide. A peine un utilisateur peu à l’aise aura-t-il repéré la rubrique utile pour sa démarche, qu’une mise à jour du site l’aura peut-être modifiée ou déplacée.

Cet illectronisme “partiel” s’entretient ainsi du mouvement perpétuel de l’évolution rapide intrinsèque au numérique.

Les outils numériques étant désormais très utilisés dans la formation professionnelle, les stratégies “de contournement” (demande d’aide à un proche

ou un collègue, par exemple) ne suffisent plus à pallier les manques. Une autonomie numérique de base est aujourd'hui souvent indispensable au suivi d'une formation quelle qu'elle soit, et donc à l'insertion dans l'emploi.

Toutes ces observations nous conduisent à considérer comme indispensable :

- d'identifier et de diagnostiquer l'illectronisme, même partiel, tout au long de la vie,
- et de l'inclure au parcours de formation de manière systématique.

Rappelons que la formation des salariés à leur poste de travail est une obligation pour les employeurs, fixée par le code du travail (article L.6321-1), et que le numérique en fait explicitement partie :

"L'employeur assure l'adaptation des salariés à leur poste de travail. Il veille au maintien de leur capacité à occuper un emploi, au regard notamment de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations. Il peut proposer des formations qui participent au développement des compétences, y compris numériques, ainsi qu'à la lutte contre l'illectronisme, notamment des actions d'évaluation et de formation permettant l'accès au socle de connaissances et de compétences défini par décret."

Ce serait cependant une erreur de stigmatiser et isoler les stagiaires en manque d'autonomie numérique. On a pu ainsi constater que les salariés ne veulent plus aller en formation quand on focalise sur leurs difficultés. Une pédagogie positive, sur-mesure, à court terme et fondée sur un objectif concret portera davantage ses fruits qu'une formation imposée, longue et floue.

"Ce qui conditionne l'entrée dans le numérique c'est pourquoi : qu'est-ce qu'on veut en faire ? C'est plus facile pour un jeune avec un objectif précis et immédiat (ex : passer son code de la route). C'est l'objectif immédiat qui engendre la motivation de l'apprenant." Philippe REVY

Partir de ce que la personne sait faire et le reconnaître, c'est le principe des Open Badge Pix, ces représentations visuelles qui prouvent la réalisation de certains apprentissages et/ou l'acquisition de certaines compétences³⁹.

"La généralisation de l'utilisation des outils numériques durant le confinement leur donne un véritable élan. Par exemple, on peut proposer une forme de

³⁹ Délivré sous forme d'un fichier image unique, intégrant des informations (métadonnées). Une signature chiffrée y est parfois associée : son détenteur détient à la fois le badge et l'accès à un service permettant de prouver son authenticité.

reconnaissance via les Open badges à des personnes ont acquis des compétences durant cette période. L'enjeu est d'accompagner des personnes qui ne sont pas inscrites aux missions locales et Pôle emploi dans un parcours de formation ou vers l'emploi, leur redonner un certain nombre de bases. Valoriser des compétences obtenues de manière informelle agit sur l'estime de soi." Julien TESSIER

Côté solutions, il est intéressant d'observer que durant le printemps 2020, les centres et organismes de formation ont souvent déployé d'importants efforts pour organiser en urgence l'enseignement à distance. Une adaptation accélérée qui a nécessité une organisation propre à inclure chaque stagiaire et apprenti, selon un modèle qui nous paraît pertinent à faire essayer.

"Nous avons fait le choix de décréter une journée de distanciel choisie pour chaque groupe de 1^{re} année pour pratiquer et détecter les difficultés. On a expérimenté les systèmes hybrides présentiel distanciel y compris en cuisine, cela s'est plutôt bien passé. A mon sens il faut beaucoup communiquer (familles, entreprises) sur le fait qu'une journée en distanciel est plus fatigante qu'en présentiel. Ce n'est pas possible 8 heures d'affilée, il faut alterner visio et travail en autonomie ou en groupe." Brieuc PERNES, chargé de mission pédagogique apprentissage pour la CCI 49

La formation professionnelle à distance



En premier lieu, la formation professionnelle à distance pose la problématique d'accès au contenu pédagogique : comment accéder à un contenu numérique quand on est illettré ?

Pour un accompagnement réussi à l'autonomie numérique à chaque étape de la formation, une formation complète (méthodologie, pédagogie, positionnement) des formateurs aux outils pédagogiques pour accompagner les stagiaires est indispensable. Brieuc PERNÈS nous a ainsi indiqué que, durant le premier confinement, les formateurs se sont retrouvés à mettre à jour les compétences numériques des apprenants, au fil des cours. Ils doivent eux-mêmes être accompagnés avant de pouvoir accompagner les stagiaires et apprentis.

Accompagnés sur le plan des outils numériques, mais pas seulement. En effet, le positionnement du formateur sur le numérique est particulièrement crucial. Il doit être en mesure d'adopter une pédagogie positive, un positionnement bienveillant et "faire faire" (et non faire à la place de).

"En fonction des évaluations, on commence par les points forts de la personne car il est plus bénéfique et productif de s'appuyer sur les points forts que sur les lacunes, et cela met en confiance. L'évaluation de départ est très précise et sur mesure : c'est ce qui permet ensuite d'automatiser des tâches d'apprentissage à distance." Philippe REVY

Il nous faut distinguer ici formation à distance d'auto-formation. Le formateur à distance est bien présent, bien que sa présence soit dématérialisée, et est en mesure de fournir un accompagnement.

On se référera ici à la différence entre l'apprentissage en ligne (e-learning) et l'apprentissage mixte (blended learning). L'e-learning, mise à disposition de contenus pédagogiques en ligne sans échange en direct entre l'apprenant et le formateur, constitue l'une des composantes du blended learning. Celui-ci englobe aussi bien la formation à distance que la formation en présentiel, dès lors qu'elle fait intervenir un ou plusieurs outils numériques (simulations sur ordinateur, utilisation de la 3D ou encore, plus simplement, partage de documents en ligne). Mixant distanciel et présentiel, il intègre des méthodes d'apprentissage et des ressources pédagogiques variées.⁴⁰

Se former tout en développant une familiarité avec les outils numériques, c'est l'un des atouts des "serious games", "ces simulations pédagogiques, qui utilisent les mécaniques de la gamification pour l'apprentissage ou la formation". Elles

⁴⁰ Source : <https://blog.riseup.ai/e-learning-vs-digital-learning>

ont *“une présence de plus en plus forte dans le monde professionnel. En France, le marché est estimé à plus de 200 millions d’euros.”*⁴¹ Plus engageantes que les formations classiques, ces formations apparaissent bien adaptées aux salariés.

Plus largement, les formations à distance utilisant l’outil numérique présentent de nombreux avantages (coût, flexibilité, réduction des temps de transport...) qui semblent s’être imposés pour longtemps, à la faveur de l’accélération produite par la crise, dans le paysage de la formation professionnelle. Pour autant, le facteur humain en reste une composante majeure, le suivi de l’apprenant par un formateur jouant un rôle essentiel dans l’efficacité d’un dispositif de formation ; et par ailleurs l’avenir de la formation professionnelle ne saurait être 100 % distancielle.

“Pour moi le 100 % distancielle ne marche pas, il faut viser la multimodalité”

Brieuc PERNÈS

Quel que soit le nom qui sera retenu pour désigner ce mode de formation alliant des temps collectifs sur site et des temps dématérialisés à distance ou non, l’enjeu de l’ingénierie pédagogique est central. Les outils de formation à distance, pour être efficaces, doivent en effet être spécifiques (transcrire intégralement les cours en présentiel pour les faire en distancielle ne saurait être une solution autre que d’urgence) et prendre pleinement en compte la détection et l’accompagnement de l’illectronisme de ses bénéficiaires.

Préconisations

Préconisation 12 : Détecter les personnes en situation d’illectronisme dans les formations et les accompagner spécifiquement

Cibles : Personnes entrant en formation dans le cadre des dispositifs régionaux.

Objectif : Détecter les personnes en situation d’illectronisme.

Bénéfice : Permettre aux stagiaires ayant été détectés en situation d’illectronisme de bénéficier d’un accompagnement personnalisé.

Méthode :

Pour les personnes entrant ou étant déjà en formation : mettre en place des outils de diagnostic numérique et d’accompagnement à l’entrée du dispositif selon le projet professionnel de l’apprenant. Évaluer non seulement la maîtrise

⁴¹ Source : bpifrance.fr - “Serious Game : quand le jeu vidéo pédagogique cartonne” - 16/03/2021 - <https://www.bpifrance.fr/nos-actualites/serious-game-quand-le-jeu-video-pedagogique-cartonne>

du numérique par la personne mais aussi ses compétences pour parler lire, écrire, raisonner (compétences de base), ses aptitudes cognitives (perception visuelle, auditive, repérage temps/espace, capacités attentionnelles, mémoire...) et ses objectifs personnels et professionnels : pourquoi veut-elle utiliser le numérique ? Utiliser des outils simples et ludiques permettant à toute personne illettrée de mettre en valeur ce qu'elle sait déjà faire.

Dans les formations de formateurs financées par la Région et dispensées par le Cafoc, prévoir un module pour apprendre à détecter les personnes en situation d'illectronisme participant aux formations dans le cadre des programmes régionaux de formation.

Mettre en place des modules spécifiques dans les formations des futurs professionnels de l'accompagnement social pour apprendre à détecter les personnes en situation d'illectronisme.

Mise en œuvre et rôle de la Région :

Élaborer un outil de diagnostic numérique commun pour utilisation par les organismes de formation.

Donner des moyens aux organismes de formation pour leur permettre de faire le diagnostic auprès des stagiaires et en fonction du résultat de celui-ci, de réaliser un accompagnement personnalisé des stagiaires concernés.

Préconisation 13 : Intégrer la pédagogie différenciée dans les appels d'offres Région Formation

Cibles : Formateurs dans les organismes de formation.

Objectif : Être en capacité pour les formateurs de détecter l'illectronisme et d'accompagner au mieux ce public.

Bénéfice : Limiter le décrochage de formation dû à l'illectronisme.

Méthode :

Intégrer dans les programmes de formation des pédagogies différenciées pour former en "hybride" (distanciel-présentiel) ("blended-learning"), avec un volet pédagogie positive (partir de ce que la personne sait faire), et utiliser des outils tels que les serious games (adaptation à certaines populations de stagiaires), Ces formations seraient à adapter aux différentes tranches d'âges des formateurs.

Intégrer cet objectif dans le programme de professionnalisation des acteurs de la formation professionnelle ligérienne (Acteurs FPL) financé par la Région des Pays de la Loire et mis en œuvre par le Cafoc de Nantes (par exemple dans les

modules "Hybrider une formation présentielle", "Concevoir et animer une classe virtuelle", "Interagir pour favoriser la réussite des stagiaires", "Évaluer à distance", "Mettre en place des ateliers collaboratifs à distance", "Diversifier ses pratiques d'animation à distance"). Mise en œuvre et rôle de la Région : Dans le cahier des charges des appels d'offres de la formation professionnelle, intégrer une clause sur la formation des formateurs reprenant cette préconisation.

Mise en œuvre et rôle de la Région :

Dans le cahier des charges des appels d'offres de la formation professionnelle, intégrer une clause sur la formation des formateurs reprenant cette préconisation.

Sensibiliser les organismes de formation à utiliser la pédagogie différenciée

Préconisation 14 : Adapter les outils numériques aux stagiaires de la formation professionnelle en situation de handicap

Cibles : Personnes en situation de handicap étant ou entrant en formation.

Objectif : Leur permettre de suivre une formation qualifiante ordinaire avec des outils adéquats.

Bénéfice : Une meilleure insertion dans le mode du travail à l'issue de leur formation.

Méthode : Adapter les outils : commandes vocales, grossissement, etc.

Mise en œuvre et rôle de la Région : Faciliter l'adaptation des outils par le financement régional d'un équipement, en direct ou en complément d'aides existantes

Préconisation 15 : Intégrer l'accompagnement numérique dans l'accompagnement global d'un projet de formation

Cibles : Les professionnels accompagnant un projet de formation.

Objectif : Dans l'accompagnement global de la personne sur un projet de formation par un conseiller, celui-ci doit pouvoir l'accompagner sur les difficultés à accéder au numérique (ex : utilisation de l'application CPF).

Bénéfice : Pour les personnes souhaitant bénéficier de la formation professionnelle : être plus à l'aise avec les applications ou sites permettant de repérer des formations, de les financer, etc.

Méthode : Développer des temps de formation à destination des conseillers pour qu'ils soient en capacité d'intégrer un accompagnement numérique de base dans leur accompagnement global.

Mise en œuvre et rôle de la Région : Avec l'appui du CARIF-OREF, la Région pourrait mettre en œuvre ces temps de formation (ex : temps de formation des acteurs du SPRO) pour les différents conseillers.

3.4. Etat des lieux et préconisations - Exercice des métiers



Contexte et enjeux

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.

Au niveau national, le e-commerce a poursuivi sa progression, de même que la numérisation des TPE / PME. France NUM, le portail gouvernemental de la transformation numérique des entreprises, met à disposition des entreprises un test permettant d'établir un diagnostic de maturité numérique. Cet outil en ligne a été réalisé à partir de travaux universitaires et avec la mobilisation du CNAM (enseignants chercheurs, responsable et référente pédagogique et personnel administratif du Centre). L'un de ses six items vise à évaluer la maturité numérique des salariés⁴².

Au niveau régional, la Région des Pays de la Loire a engagé elle aussi une stratégie d'accompagnement des entreprises dans leur transition numérique, inscrite dans son Schéma régional de développement économique, d'innovation et d'internationalisation (SRDEII). Citons notamment le dispositif "Pays de la Loire Investissement numérique", le Plan pour l'industrie du futur lancé en 2017, ou encore le Plan commerce du futur.

Ce contexte de numérisation des entreprises place les salariés face à un enjeu d'adaptation de leurs compétences numériques. Outre l'utilisation d'un ordinateur, parfois d'un autre terminal (tablette, smartphone), y compris pour des métiers qui ne sont pas des métiers de bureau, s'ajoute la capacité devenue nécessaire à utiliser des machines à commande numérique, par exemple dans le domaine industriel.

"Les métiers les plus vulnérables face à cette automatisation sont [des] métiers peu qualifiés et manuels, avec un aspect routinier assez marqué, tels que :

- *Des métiers du nettoyage et de la propreté (agents d'entretien),*
- *Des métiers du transport et de la logistique (ouvriers qualifiés ou non qualifiés de la manutention, conducteurs de véhicules),*

⁴² <https://www.francenum.gouv.fr/tester-sa-maturite-numerique>

- Des métiers du bâtiment et travaux publics (ouvriers qualifiés ou non qualifiés du gros œuvre et du second œuvre),
- Des métiers de la transformation des matériaux (ouvriers qualifiés ou non qualifiés).

Ces métiers dits "exposés" sont présents dans cinq familles et représentent en Pays de la Loire plus d'un actif sur quatre en emploi en 2016 (soit plus de 410 000 actifs en emploi)."

"Métiers et compétences face au digital, à l'écologie et à la Covid-19", CARIF-OREF des Pays de la Loire, juin 2020.

Et, analyse à mettre en regard de cette donnée :

"Bien que la formation des travailleurs hautement qualifiés puisse favoriser la diffusion des technologies, les travailleurs peu qualifiés sont ceux qui en tireraient les effets les plus bénéfiques." Rapport d'information du Sénat, page 93.

La crise sanitaire qui a débuté dans notre pays en 2020, et ses conséquences de télétravail forcé en période de confinement, sont venues apporter une dimension supplémentaire à la problématique de l'illectronisme au travail. Et cette dimension restera prégnante même dans l'hypothèse où la crise sanitaire toucherait à sa fin, puisque l'accélération de ces nouveaux modes de travail a inscrit durablement le télétravail dans les habitudes d'organisation des entreprises. Les difficultés rencontrées par les salariés illectronistes sont donc une réalité durable à laquelle il faudra répondre.

"Le développement du numérique dans les activités d'exécution suppose la prise en main d'outils nouveaux et l'adaptation à de nouvelles façons de faire. Or, certains salariés n'ont pas une maîtrise des compétences de base suffisante pour faire face sereinement à ces changements. Une fragilité dans la maîtrise des compétences de base peut diminuer la confiance en soi et la confiance en ses capacités d'adaptation face à des outils numériques qui renforcent la crainte de ne pas savoir faire et la peur de se tromper. Compétences de base et compétence numérique sont étroitement liées à tel point qu'on peut considérer aujourd'hui la compétence numérique comme faisant partie des compétences de base." Rapport du Sénat, page 68

Au cours de ses travaux, le CESER a constaté, malgré ses sollicitations, la difficulté à identifier et auditionner des entreprises concernées par le sujet de

l'illectronisme et s'en étant saisi. Est-ce le signe d'une absence de problématique en Pays de la Loire, d'un défaut d'identification du phénomène et de ses impacts ou encore d'une réticence des entreprises à s'exprimer sur ce sujet ?

La numérisation du monde du travail est initiée ; elle est rapide et a été accentuée par la crise. Le numérique est une opportunité mais peut aussi provoquer des effets pervers, surtout chez les personnes en situation d'illectronisme.

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

Problématiques et initiatives

Le tout numérique est un train pour lequel on ne s'est pas assuré que tous les voyageurs étaient à bord avant le départ



La numérisation de la vie professionnelle (une tendance que nous observons sans porter sur elle de jugement pour ou contre) entraîne des conséquences, exige de tous une adaptation et génère des difficultés pour les personnes en situation d'illectronisme. Les établissements et entreprises qui ont pris le virage numérique ne se sont pas toujours assurés au préalable que leurs agents ou salariés disposaient bien des compétences nécessaires pour monter dans ce "train". Ainsi, c'est souvent à l'occasion de la mise en place d'une nouvelle

démarche ou d'un nouvel outil numérique que les cas d'illectronisme se sont révélés.

"En tant que cheffe d'entreprise, c'est en passant à la numérisation des emplois du temps avec mes salariés que je me suis rendu compte de leur illectronisme"
Béatrice PIRON, députée

"On a constaté que la transformation des métiers et des outils allait plus vite et plus loin que les formations proposées, car le niveau de compréhension des individus est très hétérogène. Chaque facteur est équipé d'un outil embarqué (smartphone) qui lui permet de dialoguer avec son client. Le facteur doit être en capacité de faire une recherche pour le client, d'utiliser des applis métiers, de prendre des photos de sinistres pour les assureurs, de scanner des objets, d'utiliser la géolocalisation... On a vite vu le bénéfice de l'outil embarqué et mis beaucoup d'attentes dessus, avant même de savoir si les facteurs pourraient s'en servir. Culturellement, on met en place des outils d'accompagnement de manière systématique. Nous avons d'abord fait appel à des formateurs en externe, et on a aujourd'hui une université au sein de la branche qui forme aux métiers de base." Karine COLLET, DRH de la branche services courrier colis en Pays de la Loire à La Poste

La Région des Pays de la Loire, qui a, comme toutes les Régions, intégré à partir de 2005 les agents des lycées, a repéré dans les années qui ont suivi des difficultés à utiliser le numérique au sein de ce public qui n'en avait pas l'usage dans sa profession. La collectivité a néanmoins poursuivi son processus de dématérialisation d'un grand nombre de ses démarches du quotidien (accès au catalogue de formation, pose des congés, consultation des postes vacants, vote pour la représentation du personnel, offres du comité des œuvres sociales...), ce qui place les agents illectronistes dans une situation de plus en plus difficile.

"Certains agents polyvalents considèrent que l'informatique ne fait pas partie de leur métier [...] Quand je me rends compte au téléphone que mon interlocuteur a une problématique avec l'informatique, je l'incite à s'inscrire en formation découverte informatique. J'en parle aussi aux encadrants, pour les sensibiliser à l'importance de former les agents. Le catalogue de formation propose une formation découverte informatique de base, une autre de rappel et renforcement des bases. Et on propose aux encadrants des formations Word et Excel." Annabelle MOUSSET, chargée de formation, Région des Pays de la Loire

Les difficultés que rencontrent les agents publics face au numérique ont fait l'objet d'une enquête doublée d'un test, à l'initiative conjointe de Pix, l'association les Interconnectés et Syntec Numérique (dernier trimestre 2020). Selon l'enquête, 73 % des participants affirment avoir été parfaitement à l'aise avec le numérique pendant le confinement du printemps 2020. Mais selon le test, seuls 35 % des répondants ont un degré de maîtrise suffisant pour être autonomes dans leurs usages numériques quelles que soient leurs missions. Le niveau de compétence réel serait ainsi moins élevé que ce qui est ressenti : en d'autres termes, les agents peu à l'aise avec le numérique, voire illettrés n'auraient pas le sentiment de l'être, et ne déclencheraient donc pas de demande de formation spontanée dans ce domaine⁴³.

C'est d'ailleurs le cas, plus globalement, de la population française, qui a un niveau plus bas qu'estimé mais utilise son CPF pour tout autre chose, en général, que pour acquérir ou développer des compétences numériques pourtant indispensables dans le monde du travail d'aujourd'hui et de demain.

"Les salariés français apparaissent comme moins "techno-enthousiastes" et ne sont que 64 % à considérer l'impact du numérique sur leur métier comme positif, contre 75 % en moyenne dans le reste du monde. Plus préoccupant encore, ils semblent mal évaluer l'impact du numérique sur l'emploi et la nécessité d'acquérir de nouvelles compétences. Alors que 85 % des emplois de 2030 n'existent pas encore, seuls 34 % des Français ressentent l'urgence de se former contre une moyenne mondiale de 47 %." Rapport d'information du Sénat, page 72

Les demandeurs d'emploi face au tout-numérique

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.

"Pôle Emploi s'engage fortement dans les processus de dématérialisation. Selon France Stratégie, 88 % des demandeurs d'emploi utilisent le web, et 50 % des employeurs font appel à des outils en ligne : l'utilisation d'internet dans la recherche d'emploi permet de réduire de 25 % le temps de recherche d'un emploi. 12 % des publics n'ont pas du tout recours à internet dans leur recherche d'emploi. L'utilisation du numérique est donc essentielle pour faciliter le retour à l'emploi. Parallèlement, les démarches en ligne se multiplient. L'enjeu ici est

⁴³ Source : <https://pix.fr/actualites/enquete-collectivites/>

de faciliter l'accès égal de tous aux droits.” David VERA, chargé de mission, transformation digitale chez Pôle Emploi, direction régionale

Parmi les solutions mises en place en direction des actifs, Pix (évoqué en 3.2) et CléA numérique (en 3.3) font référence.

De plus en plus, les entreprises, établissements et collectivités considèrent la compétence numérique comme une compétence de base et l'intègrent à leur plan RH :

“Des modules de mise à jour des connaissances permettent de vérifier qu'on utilise au maximum les outils numériques mis à disposition. Nous avons aussi à La Poste un service code de la route in situ tout numérisé (tablettes). Il a fallu former des personnes parfois très éloignées de ce monde-là, adapter les compétences de nos opérateurs. [...] Nous accueillons des intérimaires en CDD : depuis 2018 des "ateliers des savoirs" sont organisés pour les nouveaux arrivants, avec une unité de e.formation où l'on sensibilise à cet univers du numérique.” Karine COLLET

Les situations d'illectronisme total et partiel sont difficiles à identifier

Ce qui a été dit plus haut au sujet des autres publics est bien entendu valable pour les actifs : l'illectronisme partiel peut toucher chaque salarié ou demandeur d'emploi. A l'aise sur un outil, il ou elle pourra ne plus l'être sur un outil différent, nouveau ou suite à une mise à jour avancée.

“Nous nous sommes rendu compte pendant la crise sanitaire que tout le monde n'était pas en mesure d'utiliser tous les outils à distance : Teams, OneDrive... étaient mal utilisés. C'est compliqué y compris pour les fonctions dites support qui travaillent pourtant sur informatique : la bureautique simple et la messagerie sont bien maîtrisées, par contre ce qui est très virtuel, le cloud, etc. n'est pas pleinement acquis.” Karine COLLET

Par ailleurs, l'habileté "intuitive" des jeunes se révèle être, en partie, une idée reçue, comme déjà identifié en 3.2 :

“Nous recevons aussi un public de jeunes, qui sont censés avoir un usage natif du numérique. Ils ont en fait un usage qui leur est propre, avec le smartphone, mais un accompagnement à l'usage responsable (données personnelles, identité numérique, usage des réseaux, information face aux rumeurs et aux fake

news, etc.) est nécessaire. Emmanuel LEMOINE, chargé de mission numérique à La Ligue de l'Enseignement Vendée, membre du hub CONUMM

La crise Covid-19 a permis d'identifier des situations d'illectronisme.

"Le confinement exacerbe des inégalités déjà criantes."

Julien TESSIER, chargé de mission "formation professionnelle et inclusion", Ligue de l'enseignement

La crise sanitaire, en créant les conditions d'une nécessaire autonomie numérique pour un grand nombre de salariés, a fait émerger de nouveaux besoins et, en conséquence, a facilité pour les entreprises et les établissements l'identification de situations d'illectronisme. Une enquête sur le télétravail menée par la CFE CGC du 24 avril au 25 juin 2020 auprès de 1 000 salariés ligériens des secteurs public ou privé a ainsi observé "une demande forte de formation pour maîtriser l'utilisation des TIC (Technologie de l'information et de la communication)".

Rappelons que cette demande ne saurait être résolue par une action de formation ponctuelle. On ne se forme pas une fois pour toutes au numérique, les logiciels ou systèmes d'exploitation peuvent être très différents d'un poste à l'autre : seul un dispositif de formation tout au long de la vie peut prévenir et solutionner cette problématique.

Parmi les initiatives et solutions mises en place, le tutorat à l'usage informatique pour les salariés qui en ont besoin donne de bons résultats :

"La formation par les pairs, le partage d'expérience fonctionne bien, en complément de la formation par les "sachants" : ce collègue qui fait le même métier que moi mais qui maîtrise mieux l'outil, je l'écoute, j'apprends de lui."
Karine COLLET, La Poste

La Région des Pays de la Loire s'est saisie de la question en s'appuyant sur son laboratoire de l'innovation Lab'solu, sur une idée d'un agent régional, technicien informatique. Baptisé "les agents connectés", il vise dans un premier temps à évaluer l'usage global du numérique par les agents des lycées, via un questionnaire et des entretiens sur place, afin de contourner la difficulté d'identification propre à l'illectronisme ; et dans un second temps, à sonder les agents repérés comme étant en difficulté numérique, pour déterminer leurs

besoins et mettre en place, renforcer ou réajuster les formations et le matériel adéquats.

“Il s’agit d’un process pour accompagner les agents des lycées au quotidien et replacer le numérique dans l’usage professionnel.” François-Xavier SAUVE, conseiller informatique à la direction des lycées (Région des Pays de la Loire)

L’étape du diagnostic initial est donc cruciale pour mettre en place le process le plus pertinent, par exemple par l’utilisation de CléA numérique.

L’illectronisme peut exclure de la vie de l’entreprise

Dans le contexte de la numérisation de la vie professionnelle, les situations d’illectronisme contribuent à freiner l’avancement des carrières professionnelles.

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.

“Nous avons repéré de nombreuses situations de difficulté avec les outils informatiques chez les agents des lycées : pour transmettre des documents par mail, pour accéder au catalogue de formation sur l’intranet... [...] Des difficultés sont repérées également pour consulter la liste des postes vacants de la RH ou pour voter pour la représentation du personnel. Certains usages comme consulter le site du CE peuvent être des motivations pour s’y intéresser.”
Annabelle MOUSSET et François-Xavier SAUVE, Région des Pays de la Loire

L’impact de l’illectronisme sur l’exercice du métier et sur le bien-être psychique a été accentué par le travail à distance forcé pendant la crise Covid-19 : stress lié à l’isolement total et au manque de compétences numériques. L’enquête CFE CGC sur le télétravail déjà citée montre ainsi “un sentiment d’isolement pour 36 % des salariés sondés”. Si l’on porte l’attention sur les personnes en situation d’illectronisme, on peut supposer qu’en présentiel il pouvait y avoir des stratégies de contournement, qui ont été compliquées avec le distanciel imposé : soit l’identification de la situation d’illectronisme a été facilitée, soit l’isolement s’est accentué.

Illectronisme et handicap au travail

L’illectronisme peut accentuer les difficultés si le handicap est auditif ou visuel. La situation de travail à la maison ou de télétravail peut agir comme facteur aggravant de difficultés que les personnes avaient réussi à surmonter dans le

travail physique au sein d'une entreprise, d'une administration, ou d'autres types d'activités. Dans le cas des personnes appareillées pour compenser un déficit auditif, ce type de difficulté est souvent surmonté sur site, moyennant un certain nombre d'efforts de la part des intéressés (attention accrue, lecture en partie sur les lèvres...), et de la bienveillance de celle de leurs collègues. Le handicap peut même être caché autant que possible aux collègues par les personnes concernées, dans une logique de "dissimulation du stigmate" décrite avec précision par le sociologue Erving Goffman dès les années 1960⁴⁴. Ces stratégies de contournement ne sont plus possibles en travail à distance, accentuant la situation d'exclusion.

Sur le plan des solutions, dans le cas du handicap intellectuel, la méthode FALC (facile à lire et à comprendre) permet de rendre les informations plus accessibles. Il s'agit d'un ensemble de règles ayant pour finalité de rendre l'information facile à lire et à comprendre.

"Dans l'administration, mettre en place des textes compréhensibles des usagers en difficulté avec l'écrit ou la langue profitera à tout le monde. Des efforts ont été faits mais il reste du chemin à faire." Philippe REVY

Ici aussi, le tutorat à l'usage informatique évoqué plus haut constitue une bonne piste de solution. Avec la réserve que cela ne saurait entièrement remplacer la formation par un formateur ayant des compétences spécifiques en pédagogie et un positionnement particulièrement adapté et bienveillant.

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** (idée d'un objectif : permis de conduire, habilitation...).

"Ce qui conditionne l'entrée dans le numérique c'est pourquoi : qu'est-ce qu'on veut en faire ? C'est plus facile pour un jeune avec un objectif précis et immédiat (ex : passer son code de la route). C'est l'objectif immédiat qui engendre la motivation de l'apprenant. [...] On ne peut pas faire du 100 % numérique pour cet apprentissage, il faut un accompagnement humain. En fonction des évaluations, on commence par les points forts de la personne car il est plus

⁴⁴ *Stigmate*, paru en 1963, traduit en français en 1975.

bénéfique et productif de s'appuyer sur les points forts que sur les lacunes, et cela met en confiance." Philippe REVY

Préconisations du CESER

Préconisation 16 : Accélérer la sensibilisation des entreprises à la problématique de l'illectronisme

Cibles : Conseillers des OPCO – Conseillers des branches professionnelles

Objectif : Sensibiliser les entreprises à la problématique de l'illectronisme et s'appuyer sur les conseillers des OPCO et les conseillers des branches professionnelles pour proposer des formations adaptées aux salariés en situation d'illectronisme.

Bénéfice : Permettre aux salariés concernés d'être plus à l'aise avec le numérique dans leur vie professionnelle et personnelle.

Méthode :

Développer des temps d'acculturation à l'illectronisme et lancer une campagne de sensibilisation à la problématique de l'illectronisme en entreprise.

Former les conseillers des OPCO et les conseillers des branches professionnelles à la détection des salariés en situation d'illectronisme pour leur permettre d'accompagner les entreprises en ce sens.

Sensibiliser et former les DRH.

Intégrer cette préoccupation dans les accords QVT (qualité de vie au travail) et GEPPMM (Gestion des emplois et des parcours professionnels et mixité des métiers) des entreprises.

Mise en œuvre et rôle de la Région : Dans le cadre des dialogues sectoriels avec les branches professionnelles et les OPCO, intégrer un volet illectronisme.

Préconisation 17 : Créer un dispositif d'aide aux entreprises dédié à la lutte contre l'illectronisme

Cibles : Entreprises ligériennes

Objectif : Aider les employeurs à mettre en place un plan d'action de lutte contre l'illectronisme en entreprise.

Bénéfice : Bénéficier d'un accompagnement pour mettre en place un référent en inclusion numérique en entreprise

Méthode : Proposer un dispositif incluant un diagnostic illettronisme et un plan de formation personnalisé pour les salariés, en prévoyant des actualisations permanentes compte tenu de l'évolution des logiciels en entreprise

Mise en œuvre et rôle de la Région : Création du Fonds régional d'aide et conseil "Inclusion numérique" pour lutter contre l'illectronisme en entreprise

Préconisation 18 : Intégrer la lutte contre l'illectronisme dans le référentiel régional RSE

Cible : Entreprises ligériennes.

Objectif : Encourager les employeurs à mettre en place un plan d'action de lutte contre l'illectronisme en entreprise.

Bénéfice : Permettre aux salariés d'assurer leur intégration et leur montée en compétence dans l'entreprise

Méthode :

Lancer une campagne d'information auprès des employeurs ligériens

S'appuyer sur le référentiel régional RSE / RSO, mobiliser les clubs d'entreprise et notamment ceux qui s'affichent comme inclusifs (FACE)

Mise en œuvre et rôle de la Région : Prendre en compte la notion de numérique dans le volet social de la démarche RSE pilotée par la Région.

Préconisation 19 : Développer le tutorat aux usages numériques entre pairs dans les entreprises

Cibles : Les salariés.

Objectifs : Multiplier les actions de lutte contre l'illectronisme en entreprise en valorisant les acquis d'expérience des salariés.

Reconnaître les compétences à l'usage numérique en situation de travail.

Bénéfices :

Acculturer au numérique les salariés en situation d'illectronisme dans l'exercice de leur métier pour atténuer leur stress.

Créer une dynamique d'entraide et de solidarité au sein des entreprises.

Méthode :

S'inspirer du dispositif "Différent et Compétent" développé en ESAT qui permet de reconnaître les acquis d'expérience pour tous en focalisant sur les réussites de la personne.

Mettre en place un socle commun de compétences de base numériques en situation de travail dans les entreprises et faire appel au volontariat pour former et recruter les tuteurs. Les maîtres d'apprentissage pourraient être une cible à prioriser.

Mise en œuvre et rôle de la Région : Dans le cadre de la fondation du bénévolat en Pays de la Loire, soutenir les actions de bénévolat en entreprise et reconnaître les salariés solidaires de leurs collègues. Mettre en place un label pouvant être utilisé sur un CV.

Préconisation 20 : Créer des "numéribus métiers" pour des formations itinérantes à l'inclusion numérique

Cibles : Les salariés et demandeurs d'emplois.

Objectif : Démystifier le passage à la formation à l'inclusion numérique en dispensant des formations itinérantes sur le lieu de travail.

Bénéfice : Aller à la rencontre des salariés et demandeurs d'emploi en situation d'illectronisme.

Méthode : Sur le modèle de l'Orientibus, ou des centres sociaux mobiles "Germaine"⁴⁵ en Vendée et "Jules" en Maine-et-Loire, proposer un service pour accompagner individuellement des personnes en situation d'illectronisme.

Mise en œuvre et rôle de la Région : Expérimenter un numéribus métier qui se déplacerait dans les zones industrielles ou artisanales.

Préconisation 21 : Développer des partenariats avec les fondations des acteurs informatiques pour équiper les salariés et les demandeurs d'emplois

Cibles : Les salariés et demandeurs d'emplois ligériens détectés en situation d'illectronisme sous condition de formation.

Objectif : Obtenir des outils reconditionnés bon marché pour équiper les personnes ne disposant pas de matériel à domicile.

Bénéfice : Supprimer le frein matériel.

Méthode : Se rapprocher des grands acteurs pour tisser des partenariats permettant de collecter du matériel reconditionné en faveur des Ligériennes et Ligériens en situation d'illectronisme.

⁴⁵ <http://cafegermaine.fr/>

Mise en œuvre et rôle de la Région : Tisser des partenariats à l'échelle régionale et faire un appel au don.

Préconisation 22 : Communiquer davantage sur CléA Numérique auprès des entreprises

Cibles : Les employeurs, services RH.

Objectif : Inciter les employeurs à proposer une formation adaptée à leurs salariés en situation d'illectronisme.

Bénéfice : Renforcer l'impact de ce dispositif en région

Méthode : Lancer une campagne d'information auprès des employeurs ligériens.

Mise en œuvre et rôle de la Région : Mettre en avant CléA Numérique dans les outils de communication régionaux.

Focus regards croisés : illectronisme et accès aux droits

L'accès numérique aux droits

Depuis 1998, la dématérialisation généralisée des services publics a été conduite à marche forcée par les gouvernements successifs⁴⁶. Le virage numérique est réaffirmé dans la stratégie nationale Ma Santé 2022, et en Pays de la Loire, il figure parmi les axes prioritaires du Plan régional de santé (PRS) de l'Agence régionale de santé (ARS)⁴⁷. Fin 2020, le CESER Pays de la Loire indiquait que l'illectronisme est **un facteur de précarité et d'inégalité sociale**⁴⁸. Il génère de surcroît **un isolement et une exclusion sociale** pour les publics vulnérables. Cette double peine a été amplifiée par la pandémie Covid-19 qui accélère l'emploi des pratiques numériques. Selon le fondateur de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore), *"la question du non-recours aux politique sociales renvoie à toute personne qui ne reçoit pas – quelle qu'en soit la raison – une prestation ou un service auquel elle pourrait prétendre"*⁴⁹.

Le nonaccès au numérique pose la question de l'accès aux droits défini comme la *"capacité pour le citoyen de connaître ses droits et d'agir par le droit"* et qui est *"l'une des conditions fondamentales de la citoyenneté et de son exercice"*⁵⁰. A cet égard, le Défenseur des droits souligne que la dématérialisation *"ne peut être défendue si elle ne va pas dans le sens de l'amélioration des droits, pour tous et pour toutes"*⁵¹.

Il y a donc ici un enjeu pour le pacte social français, face à un risque de rupture de l'égalité des citoyens devant leurs droits.

Les droits dont **les dispositifs d'accès sont dématérialisés sont nombreux** et dans des domaines variés : le logement, la retraite, la solidarité, la famille, la santé et la citoyenneté. Ils émanent des administrations de l'État, des collectivités territoriales et des organismes investis de missions de services publics ou des secteurs d'activités tels que la banque, l'assurance, etc. L'enjeu

⁴⁶ Rapport d'information de M. Raymond VALL, sénateur du Gers, Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique, Rapport n° 711, 2020 <http://www.senat.fr/notice-rapport/2019/r19-711-notice.html>

⁴⁷ France Assos Santé Pays de la Loire, Note de position e-santé, Décembre 2019 <https://paysdelaloire.france-assos-sante.org/wp-content/uploads/sites/19/2019/12/Note-de-position-e-sante-URAASS-PDL.pdf>

⁴⁸ CESER Pays de la Loire, Promotion et prévention santé-sociale : les déterminants sociaux de santé, leviers pour une politique régionale, décembre 2020, <https://ceser.paysdelaloire.fr/liste-etudes/promotion-et-prevention-sante-social/>

⁴⁹ Warin Philippe, Le non-recours aux politiques sociales, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, coll. "Libres cours - politique", 2016, 242 p

⁵⁰ Le Défenseur des droits, dossier de presse Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics, 01/2019 <https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/dp-rappdemat-16.01.19-num.pdf>

⁵¹ Ibidem

porte sur ceux pour lesquels il n'existe aucune alternative ou une alternative laborieuse ou payante.

Un recensement non exhaustif permet de réaliser la diversité et le nombre des démarches dématérialisées de la vie quotidienne liées à l'accès aux droits, à la citoyenneté (cf. tableau ci-dessous).

Démarches d'accès aux droits	Procédures dématérialisées (Sites)	Alternatives à la dématérialisation
Accès aux soins	Plateformes privées de prise de rendez-vous (Doctolib et autres)	Secrétariat physique, téléphone
Droits et suivi de santé	Ameli, C2S, Dossier Médical Partagé, Résultats d'examens, d'analyses TousAntiCovid, Pass sanitaire	Carnet de santé, carnet de vaccination
Droits familiaux	Allocation familiale, Allocation soutien familial ASF (CAF, MSA) Pensions alimentaires (Insee)	Courriers et guichets physiques CAF, MSA ou délocalisé dans des espaces mutualisés France Services, EDS ou associations ;
Droits liés au handicap	AAH, AEH : Évaluation des droits (CDAPH), Exécution des droits (CAF)	Guichet physique MDPH, Accompagnement associatif
Droits liés à l'emploi	RSA (Département puis CAF), prime à l'emploi (CAF) Allocation chômage (Pôle emploi) Retraite (CARSAT)	Guichet du Département, Accompagnement associatif Agence Pôle emploi
Droits liés au logement	APL, FSL, DALO, Chèque énergie, Demande de logement social (CAF, MSA)	Accompagnements CCAS, associatif
Obligations administratives réglementaires	Procédure dématérialisée (Sites)	Alternatives à la dématérialisation
Carte grise	immatriculation.ants.gouv.fr	Services en boutique (agents d'assurance, etc.) avec surcoût 20€-50€
Demande de séjour	service-public.fr & site préfecture	Aucune en Loire-Atlantique
Carte d'identité, passeport, permis de conduire	Prise de rendez-vous	En mairie
Documents bancaires (RIB, Gestion et relevé de comptes)	Banque	Relevé papier payant dans certaines banques

Quelques données clés en France et en Pays de la Loire

État des lieux

En 2019, 50% des Français ne se sentent pas à l'aise avec le numérique, **trois Français sur cinq** sont incapables de **réaliser des démarches administratives en ligne**⁵². En 2020, 12 % des demandeurs d'emploi et 20% des personnes en situation de handicap sont en difficulté avec le numérique, et, pour ces dernières, seules 13 % des démarches administratives sont réellement accessibles⁵³.

En dehors de ces constats, on remarque l'absence d'études nationales ou régionales⁵⁴ sur le lien direct entre illettrisme et non-accès aux droits, alors que les taux de non-recours à certaines prestations sociales (RSA, prime d'activités) ou en santé restent élevés. Il semble difficile d'isoler le facteur "illettrisme" qui se combine avec d'autres fragilités sociales et économiques.

D'après les observations au Secours Catholique⁵⁵, la dématérialisation facilite les démarches/formalités administratives (35 % des personnes), les complexifie (32 %) ou est sans effet (33 %). Là encore, les difficultés vécues sont surtout massives parmi les personnes les plus pauvres pour accéder à internet pour 22 % des répondants au niveau de vie inférieur à 1 000 € (1,4 % pour ceux dont le niveau de vie est supérieur à 2 000 €) ou s'équiper en matériel et consommables.

En cas de problèmes administratifs ou financiers liés à la dématérialisation⁵⁶, les personnes illettristes se tournent vers différentes sources d'aide dont 43,2 % auprès d'une assistante sociale de centres sociaux, de mairie ou d'associations, 36,6 % d'un bénévole d'associations, 19,2% d'un membre de la famille, 9,2 % d'un ami, collègue, voisin.

Enfin, une personne sur dix abandonne ses démarches auprès des services publics, notamment les personnes âgées⁵⁷. Tout comme les personnes seules, elles sont davantage démunies ne pouvant mobiliser des proches et sont plus vulnérables au non-recours.

⁵² Rapport d'information de M. Raymond VALL, sénateur du Gers, Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique, Rapport n° 711, 2020 <http://www.senat.fr/notice-rapport/2019/r19-711-notice.html>

⁵³ Ibidem

⁵⁴ Recherches menées en mai 2021 auprès de : l'ORS, Portail documentaire en santé IREPS et ORS des Pays de la Loire, la CPAM du Maine et Loire, la CPAM de Loire-Atlantique, France Assos santé (cette dernière travaille notamment le sujet de la e-santé), Le hub CONUMM en Pays de la Loire (étude consacrée à l'évolution des thématiques traitées par des médiateurs numériques, à paraître au cours de l'été 202, Micro Observatoire des métiers de la médiation numérique)

⁵⁵ Odenore et Secours Catholique Caritas France, Le non-recours : une dette sociale qui nous oblige Combien n'ont pas accès aux prestations sociales et pourquoi, Décembre 2020 https://www.secours-catholique.org/sites/scinternet/files/publications/rap-nonrecours_-_def.pdf

⁵⁶ Ibidem

⁵⁷ Le Défenseur des droits, dossier de presse Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics, 01/2019 <https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/dp-rappdemat-16.01.19-num.pdf>

Depuis l'automne 2021, la Loire-Atlantique est un des territoires test de "Mon Espace Santé", présenté comme un coffre-fort numérique. Porté par l'Assurance maladie dans une logique de parcours global de santé, il est créé automatiquement, sauf avis contraire, pour tous les allocataires. Il remplace le Dossier Médical Partagé (DMP) avec de nouvelles fonctionnalités, dont une messagerie. Généralisé en janvier 2022, cet espace numérique constituera un enjeu fort pour l'accès aux droits en santé.

"Le risque du numérique est non seulement de pouvoir engendrer du non-recours mais aussi et surtout d'empêcher de l'entendre et de le prévenir."⁵⁸.

Les initiatives existantes en Pays de la Loire

Les dispositifs d'État tels que les maisons France Services offrent un service administratif de base sans toutefois solutionner l'illectronisme. Des initiatives nombreuses, variées et qui nous semblent non coordonnées, se déploient pour lever les freins à l'accès aux droits.

Des groupes de réflexion, des centres de ressources et observatoires régionaux proposent **des partages de pratiques** entre des institutions et organismes sociaux travaillant déjà avec des procédures dématérialisées, tel que le Groupe Recherche Action pour l'Inclusion Numérique (GRAIN) animé par la MSA 44-85.

La récupération de matériel mobilise fondations d'entreprises, Départements, Éducation nationale pour fournir des équipements à des familles en situation de précarité ou à des associations de quartier. Des aides financières pour l'achat de matériel sont également développées par les CAF.

Certains CCAS, des associations s'engagent dans la médiation numérique et proposent des accompagnements aux démarches et des ateliers numériques en tenant compte des difficultés des personnes. Elles peuvent se faire dans des unités mobiles (Café Gertrude, Fraternalibus, Solidaribus).

⁵⁸ Revil H. et Warin P. (2020), Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours, Vie sociale, n°28, p. 121-133 in Étude Odenore et Secours Catholique Caritas France (2020)

Les constats et les conséquences de l'illectronisme sur l'accès aux droits

Poser un triple regard sur le sujet semble indispensable : du point de vue des citoyennes et citoyens illectronistes, de celui des services publics/administrations et des structures d'accompagnement.

Pour les usagers illectronistes

Les allocataires sont supposés posséder et savoir utiliser les outils numériques et sont incités à une **autonomie numérique croissante**. Mais nous sommes tous des autodidactes d'Internet, digital native inclus, et un usage du numérique "récréatif" ne favorise pas nécessairement un usage "administratif".

L'accès à l'information est massivement dématérialisé. L'utilisateur doit trouver le site puis se repérer dans une page d'accueil dont l'ergonomie est parfois mal adaptée aux écrans de smartphone et dont le principe de lecture à 180 degrés est à l'opposé de celle d'un flyer ou d'un courrier. La transmission d'alertes e-mail suppose quant à elle de disposer d'une adresse mail et savoir utiliser une messagerie.

Accéder à ou maintenir ses droits implique de repérer les conditions d'éligibilité, constituer un dossier, actualiser sa situation et pour cela de conserver des identifiants et renouveler des mots de passe. C'est aussi remplir en ligne des formulaires longs, souvent issus des documents papiers et dont les questions sont ressenties comme "compliquées". L'évolution d'un logiciel, la mise à jour de l'appareil utilisé constituent des perturbations supplémentaires.

Ces constats génèrent plusieurs conséquences. La proactivité des personnes étant présumée, **leur accompagnement** par un professionnel formé **n'est plus systématique**. Mais le langage numérique et le langage administratif, superposés à la complexité des dispositifs, peuvent générer **un renoncement ou une forme d'autocensure** qui empêche de conduire la démarche jusqu'à son terme. De plus, face à des échecs répétés ou à une absence de retour sur investissement, l'allocataire potentiel risque de développer une **impuissance apprise**, c'est-à-dire une perte de confiance en ses capacités à réussir. Enfin, la crainte de la stigmatisation génère un sentiment de honte, de dépréciation de soi. Outre qu'il impacte **les ressources financières**, le nonaccès aux droits se répercute sur l'ensemble des déterminants sociaux de santé et sur **la santé psychologique et mentale** des personnes. Ce sentiment d'échec peut alimenter un sentiment d'injustice voire de révolte et contribuer à la perte de confiance dans les institutions.

Pour les accompagnants

Le rapport du Sénat constate que **plus la dématérialisation s'accélère, plus la demande d'assistance numérique croît** quand, en parallèle, des guichets de services publics ferment pour se regrouper. La faible ou non-mobilité physique de l'utilisateur constitue alors un obstacle supplémentaire.

Pour garantir leurs droits sociaux, les exclus du numérique se tournent de plus en plus vers les travailleurs sociaux, les CCAS et les bénévoles des associations. Or ces équipes sont elles-mêmes confrontées à plusieurs facteurs d'illectronisme (qualification numérique, appétence, âge, etc.).

Pour faire face à la demande et éviter l'abandon de droit, ces équipes (comme les agents des guichets physiques) effectuent les démarches à la place de l'utilisateur dans 75 % des cas⁵⁹. Se posent alors les questions des données confidentielles, de leur responsabilité dans la transmission, de la garantie de leur sécurisation et du risque d'erreur. Fin mars 2021, la CNIL a publié un référentiel pour encadrer les traitements de données personnelles mis en œuvre dans le secteur social et médico-social⁶⁰. La plateforme Aidants Connect devrait être à terme un outil de travail sécurisé pour les professionnels qui accompagnent les publics en grande difficulté⁶¹.

Lorsqu'il dispose de temps, le professionnel s'improvise "aidant numérique"⁶² dans les dispositifs, pour permettre la montée en compétence de l'allocataire. Dans les associations, l'accompagnement numérique tend à assimiler l'engagement des bénévoles auprès des personnes à un exercice professionnel, ce qu'ils ne souhaitent pas. Des défections de bénévoles sont à prévoir qui auront des conséquences en termes de **ressources humaines salariées** pour l'accompagnement aux droits.

La transition numérique change significativement la nature même du travail social en modifiant l'accompagnement des personnes.

⁵⁹ Rapport d'information de M. Raymond VALL, sénateur du Gers, Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique, Rapport n° 711, 2020 <http://www.senat.fr/notice-rapport/2019/r19-711-notice.html>

⁶⁰ CNIL, Mars 2021, Référentiel relatif aux traitements de données personnelles pour le suivi social et médico-social des personnes âgées, en situation de handicap ou en difficulté <https://www.cnil.fr/fr/publication-du-referentiel-pour-la-prise-en-charge-medico-sociale-personnes-agees-handicap-difficulte>

⁶¹ Aidants Connect, site officiel, <https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/>

⁶² *Comme indiqué précédemment, un aidant numérique est une personne aidant des usagers à effectuer leurs démarches dématérialisées*

Les enjeux et les conditions de la réussite

Enjeu de réduction des inégalités entre les territoires

Il passe par la finalisation des infrastructures numériques mais aussi le maintien du service public au côté **d'espaces d'accompagnement labellisés dans un maillage de proximité**. Une cartographie de ces lieux numériques (autre qu'interactive) est indispensable pour permettre aux usagers de se repérer entre les labels et services proposés⁶³. **La coordination et la mise en réseau de ces dispositifs** et services est nécessaire pour éviter des chevauchements, voir des "concurrences" sur certains territoires. Le déploiement équitable dans tous les territoires **des médiateurs conseillers numériques** est fondamental pour faire vivre ces lieux.

Enjeu financier pour les personnes et les structures accompagnantes

La dématérialisation augmente **les dépenses contraintes des ménages** : équipements à obsolescence programmée, espace mémoire, entretien/réparation, accès aux logiciels, coût de l'abonnement, risque de surfacturation en cas de dépassement de forfait, etc. La digitalisation de procédures a aussi généré la création de plateformes payantes qui vendent l'information (simulateur d'accès aux droits) ou l'accès à un service public précédemment gratuit (demande de carte grise).

Les structures accompagnantes doivent absorber **des charges supplémentaires** issues des temps de dédramatisation, de réalisation ou d'explication des procédures numériques. La mise à niveau régulière des outils (hardware et software), l'accès à des hotlines et les formations inhérentes sont difficiles à financer pour de petites structures.

Enjeu d'inclusion sociale des personnes

Parler d'inclusion numérique démontre que l'accès au numérique pour tous ne va pas de soi. Le développement d'action de sensibilisation est nécessaire pour favoriser **la bonne posture** entre précaution et méfiance, pour **développer le pouvoir d'agir** des personnes et lutter contre le ressenti d'empêchement et de relégation. Parallèlement, le développement de nouvelles démarches est

⁶³ Hubs France Connectée, interdépartementaux, Territoires d'Action pour un Numérique Inclusif, (Mayenne depuis 2020) du secrétariat d'État au numérique, les maisons France Service cantonales, les tiers-lieux "Fabriques de territoire", La Poste qui propose une "ardoise", etc.

fondamental pour toucher ce public : l'"**aller vers**", la **quérabilité** (proposition de demande) ou la **portabilité** (affectation automatique) des droits.

Enjeu d'acculturation des équipes professionnelles et des bénévoles du travail social

Le risque du numérique est la "dépersonnalisation" de l'accès aux droits et la simplification binaire de la complexité de l'humain. L'ordinateur doit rester un outil positif au service de l'accès aux droits et de la citoyenneté et un support de la médiation. Ainsi, il renforce l'approche relationnelle entre l'accompagnant et l'accompagné. Pour cela, il y a un intérêt fort à **valoriser le capital humain**, les compétences non automatisables et les connaissances tacites non codifiables et à promouvoir la **formation initiale et continue au regard de la vitesse d'évolution de l'outil technique**, en complément des formations entre pairs, professionnels et bénévoles.

Enjeu d'accessibilité universelle

Pour la conception ou l'adaptation d'outils numériques, **partir des besoins et usages des destinataires et des professionnels accompagnants**, permet de clarifier "au service de quoi, avec quoi et comment ?" et de mieux atteindre les objectifs visés⁶⁴. Dans le même esprit, un espace ultra simple "retour sur usage" mis à disposition de l'utilisateur en clôture de démarche contribue à l'amélioration de l'outil.

Quelques conditions de la réussite

- Prendre en compte le facteur temps nécessaire pour informer, expliquer, répondre aux besoins des personnes,
- Compenser les inégalités liées à l'illectronisme dans l'accès à l'information administrative,
- Articuler les compétences professionnelles à mettre en œuvre entre le cœur de métier (accompagnement social ou médiateur en santé), l'accompagnement numérique et le développement du pouvoir d'agir numérique des personnes accompagnées,

⁶⁴ PromoSanté Pays de la Loire, web table ronde, Les outils numériques au défi de la réduction des inégalités sociales de santé, 22 avril 2021 <https://promosantepdl.fr/page-29-31-0.html> et Odenore, Baromètre du renoncement aux Soins (BRS), Diagnostic descriptif du renoncement aux soins des assurés des CPAM de la troisième vague de généralisation des Pfidass, version Juillet 2018, https://odenore.msh-alpes.fr/documents/diagnostic_descriptif_du_renoncement_aux_soins_-_vague_3_-_version_2.pdf

- Remettre à niveau périodiquement les connaissances des équipes pour conserver une vision efficiente de l'environnement de travail,
- Apprendre aux publics à réguler, protéger voire classer ses données numériques (identifiant, mot de passe, dossier médical partagé, données financières ...).

Les préconisations du Ceser à la Région sur ce sujet précis

Préconisation A : Conduire un diagnostic régional "Illectronisme et non-recours"

Objectif : Obtenir des données quantitatives et qualitatives pour avoir une meilleure connaissance de l'illectronisme et de ses causes dans l'accès aux droits.

Méthode :

S'appuyer ou se doter d'outils tels que l'Analyse des besoins sociaux réalisée par les communes ou EPCI, l'indicateur de fragilité numérique⁶⁵, un exemple d'étude régionale⁶⁶.

Collecter des données avec des acteurs de terrain, le repérage de l'illectronisme s'effectuant indirectement soit au fil des entretiens auprès des publics accompagnés, soit par un afflux de personnes quand une aide physique est proposée.

Bénéfice : Soutenir le déploiement de moyens adéquats pour favoriser l'inclusion numérique des ligériens dans le cadre des politiques régionales et en partenariat avec les acteurs (Département, ARS, CAF, associations, etc.).

Préconisation B : Créer un module d'aidant numérique intégré aux formations sanitaires et sociales, initiales et continues

Objectif : Adapter l'évolution des métiers à la dématérialisation des dispositifs mis en œuvre pour les personnes accompagnées.

Méthode : Créer un module à la croisée de la médiation technologique et du "care" d'aidant (métier bien différencié du médiateur numérique) intégrant des connaissances techniques et pédagogiques et des compétences humaines et psychosociales.

⁶⁵ Indicateur de fragilité numérique, site officiel <https://lamednum.coop/actions/indice-de-fragilite-numerique/>

⁶⁶ Les cahiers de la DRJSCS Hauts-de-France (Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale), Diagnostic territorial des dispositifs de lutte contre l'illectronisme dans les Hauts-de-France (octobre 2018), https://www.hauts-de-france.drjscs.gouv.fr/sites/hauts-de-france.drjscs.gouv.fr/IMG/pdf/cahiers_drjscs_201810_-_diagnostic_illectronisme_univ_lille.pdf

Bénéfice direct : Asseoir la pratique professionnelle. Bénéfice indirect : Promouvoir le développement de l'autonomie numérique des personnes.

NB : La rapidité d'évolution des logiciels, matériels, dispositifs fait qu'aucun apprentissage n'est définitif. Une attention est donc à porter à la formation continue.

NB 2 : La dématérialisation étant imposée par la puissance publique, un accompagnement idoine à l'appropriation du numérique doit être automatique, gratuit et inconditionnel. Cette mission a été confiée à des aidants numériques recrutés en renfort des professionnels médico-sociaux mais on constate que nombre d'entre eux sont en contrat précaire (CDD, volontaire en service civique). Une fiche de poste de médiateur numérique pour les établissements médico-sociaux est en cours d'écriture dans le cadre de l'ANS⁶⁷. Prévue pour fin 2021, elle vise à permettre le développement d'un "vrai" métier de formateur des professionnels médicaux-sociaux adapté à leur métier et d'un engagement dans la durée.

Préconisation C : Abonder le chéquier "Pass numérique" de la Mission Société Numérique

La Mission déploie les chéquiers pour une formation individuelle. Ils restent cependant très complexes à mettre en œuvre. Leur rythme de déploiement est lent et leur trop faible valeur (10 euros par pass) ne solvabilise pas les organismes de formation.

Objectif : Permettre la montée en compétences numériques des publics cibles : les aidants bénévoles et les publics illettrés.

Méthode :

Promouvoir la formation des bénévoles, dans le cadre des actions de la Fondation pour le bénévolat, en complément du soutien en matériel (Cf. initiative de la Fondation du bénévolat qui pourrait être amplifiée au-delà de 1500€ par porteur de projet).

Accompagner la formation des publics cibles mise en place par les missions locales, les associations.

Bénéfice : Favoriser les "parcours" d'accès aux droits (cf. l'étude Promotion et prévention santé-sociale⁶⁸).

⁶⁷ UNIOPSS, émission web de Solidarités TV Numérique : vers de nouvelles solidarités ?, 15/04/2021, <https://www.uniopss.asso.fr/actualites/numerique-au-coeur-de-3e-emission-de-solidarites-tv>

⁶⁸ CESER Pays de la Loire, Promotion et prévention santé-sociale : les déterminants sociaux de santé, leviers pour une politique régionale, décembre 2020, <https://ceser.paysdelaloire.fr/liste-etudes/promotion-et-prevention-sante-social/>

Préconisation D : Promouvoir l'accès aux droits santé-social dans une démarche d'"aller vers"

Pour détails, cf. la préconisation du cahier Pauvreté précarité sociale ⁶⁹

Préconisation E "La Région ambassadrice"

"La Région est porte-parole. Par son poids politique, économique et social, elle peut soutenir et faire des propositions à l'État et aux autres acteurs pour améliorer la qualité de vie des populations sur son territoire."

Avoir une posture d'exemplarité dans ses réponses aux populations en maintenant des formes d'accueil complémentaires à Internet pour l'accès aux droits relevant des compétences régionales et aux aides qu'elle propose. Cette même posture devra être présente dans ses appels d'offre ainsi que dans les aides qu'elle octroie via des opérateurs.

Soutenir les projets visant à améliorer et simplifier les démarches dématérialisées pour les usagers en favorisant, par exemple, l'utilisation d'un identifiant unique pour accéder à l'ensemble des services, en privilégiant un langage simple, une navigation fluide et en favorisant le déblocage par empreinte digitale.

⁶⁹ CESER Pays de la Loire, Promotion et prévention santé-sociale : les déterminants sociaux de santé, leviers pour une politique régionale, décembre 2020, <https://ceser.paysdelaloire.fr/liste-etudes/promotion-et-prevention-sante-social/>, page 25

Annexe 1 : sources

Principales sources documentaires

Insee Première n°1780 – octobre 2019, "Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base"

Rapport d'information du Sénat n°711, enregistré à la Présidence du Sénat le 17 septembre 2020, fait au nom de la mission d'information sur la lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique sur la lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique

Baromètre du numérique édition 2019, 2020 et 2021. Secrétariat d'Etat chargé du Numérique, Agence du Numérique / Mission Société Numérique, Arcep, CGE

Enquête sur "l'illectronisme" en France, Syndicat de la presse sociale, CSA research, mars 2018

Autres sources documentaires

Livre blanc "Contre l'illectronisme" - Juin 2019, Syndicat de la presse sociale

Le télétravail et vous, enquête réalisée par l'Union régionale CFE-CGC des Pays de la Loire du 24 avril au 25 juin 2020

Table des sources bibliographiques – focus regards croisés illectronisme et accès aux droits

Rapport d'information de M. Raymond VALL, sénateur du Gers, Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique, Rapport n° 711, 2020
<http://www.senat.fr/notice-rapport/2019/r19-711-notice.html>

France Assos Santé Pays de la Loire, Note de position e-santé, Décembre 2019
<https://paysdelaloire.france-assos-sante.org/wp-content/uploads/sites/19/2019/12/Note-de-position-e-sante-URAASS-PDL.pdf>

CESER Pays de la Loire, Promotion et prévention santé-sociale : les déterminants sociaux de santé, leviers pour une politique régionale, décembre 2020,
<https://ceser.paysdelaloire.fr/liste-etudes/promotion-et-prevention-sante-social/>

Warin Philippe, Le non-recours aux politiques sociales, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, coll. "Libres cours - politique", 2016, 242 p.

Le Défenseur des droits, dossier de presse Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics, 01/2019

<https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/dp-rappdemat-16.01.19-num.pdf>

Odenore et Secours Catholique Caritas France, Le non-recours : une dette sociale qui nous oblige Combien n'ont pas accès aux prestations sociales et pourquoi, Décembre 2020 <https://www.secours-catholique.org/sites/scinternet/files/publications/rap-nonrecours - def.pdf>

Revil H. et Warin P. (2020), Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours , Vie sociale, n °28, p. 121-133 in Étude Odenore et Secours Catholique Caritas France (2020)

CNIL, Mars 2021, Référentiel relatif aux traitements de données personnelles pour le suivi social et médico-social des personnes âgées, en situation de handicap ou en difficulté <https://www.cnil.fr/fr/publication-du-referentiel-pour-la-prise-en-charge-medico-sociale-personnes-agees-handicap-difficulte>

Aidants Connect, site officiel, <https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/>

PromoSanté Pays de la Loire, web table ronde, Les outils numériques au défi de la réduction des inégalités sociales de santé, 22 avril 2021 <https://promosantepdl.fr/page-29-31-0.html>

Odenore, Baromètre du renoncement aux Soins (BRS), Diagnostic descriptif du renoncement aux soins des assurés des CPAM de la troisième vague de généralisation des Pfidass, version Juillet 2018, https://odenore.msh-alpes.fr/documents/diagnostic_descriptif_du_renoncement_aux_soins_-_vague_3_-_version_2.pdf

Indicateur de fragilité numérique, site officiel <https://lamednum.coop/actions/indice-de-fragilite-numerique/>

Les cahiers de la DRJSCS Hauts-de-France (Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale), Diagnostic territorial des dispositifs de lutte contre l'illectronisme dans les Hauts-de-France (octobre 2018), https://www.hauts-de-france.drjscs.gouv.fr/sites/hauts-de-france.drjscs.gouv.fr/IMG/pdf/cahiers_drjscs_201810_-_diagnostic_illectronisme_univ_lille.pdf

UNIOPSS, émission web de Solidarités TV Numérique : vers de nouvelles solidarités ?, 15/04/2021, <https://www.uniopss.asso.fr/actualites/numerique-au-coeur-de-3e-emission-de-solidarites-tv>

Annexe 2 : auditions

Le CESER, tout particulièrement le Bureau de la Commission 6 Education, formation tout au long de la vie et métiers de demain, adresse ses sincères remerciements à l'ensemble des personnes auditionnées dans le cadre de cette étude, de septembre 2020 à juin 2021. Leur disponibilité, leur pertinence, leur expertise et leur souci de l'intérêt général ont largement contribué à la réalisation de cette étude. Toutes n'ont pas pu être citées dans cette version finale de l'étude. Qu'elles soient assurées cependant que leurs contributions et témoignages ont été appréciés, pris en compte et ont compté pour la réalisation de cette étude.

10/09/2020 – Education

- Jean-Baptiste LALANNE représentant CESER de la FCPE
- Caroline SALIOU représentante CESER de l'APPEL
- Aldo FOSCHIA représentant CESER de l'URADEL
- Nicolas QUINQUENEAU principal adjoint du collège Félix LANDREAU d'Angers
- Hervé MONTERRAT, chef de service équipement et numérique à la direction des lycées de la Région Pays de la Loire
- Sabrina MAUFRET, chef de projet innovation numérique à la direction des lycées de la Région Pays de la Loire

12/11/2020 – Formation professionnelle

- David VERA, chargé de mission, transformation digitale chez Pôle Emploi, direction régionale,
- Michèle PERRIN, responsable nationale CFDT en charge de la formation professionnelle et de l'apprentissage
- Jean-Michel ROGEON, Vice-Président de la fédération formation professionnelle des PDL
- Julien TESSIER, chargé de mission "formation professionnelle et inclusion", Ligue de l'enseignement

28/01/2021 – Apprentissage

- Laure GELIN, responsable du Pôle Innovations & Développement pour l'Union régionale des métiers et de l'artisanat (URMA) des Pays de la Loire

- François THOMAS, chargé d'innovation pédagogique pour l'Union régionale des métiers et de l'artisanat (URMA) des Pays de la Loire
- Briec PERNES, chargé de mission pédagogique pour la CCI 49

28/01/2021 – Télétravail

- Jacky GOIZET, CFE-CGC (syndicat de l'encadrement)

18/02/2021 – Orientation

- Anne REBOUD, directrice de l'insertion professionnelle – SUIO de l'Université de Nantes

18/02/2021 – Numérique et emploi

- Annabelle MOUSSET, chargée de formation à la DRH de la Région des Pays de la Loire
- François-Xavier SAUVE, conseiller informatique à la direction des lycées de la Région des Pays de la Loire

15/03/2021 – Emmaüs Connect

- Tom-Louis TEBOUL, Responsable Développement et partenariats, Emmaüs Connect

24/03/2021 – CARIF-OREF

- Valérie LUCAS, directrice

15/04/2021 – Approche cognitive

- Philippe RÉVY, orthophoniste et formateur en sciences cognitives, cofondateur de GERIP-Humensis

05/05/2021 – Numérique et entreprise

- Karine COLLET, DRH de la branche services courrier colis en Pays de la Loire, La Poste

20/05/2021 – hub CONUMM

- Grégoire BARBOT, chargé de projet à PiNG, en Loire Atlantique, et chargé de la coordination du hub CONUMM
- Yvan GODREAU, animateur socio-culturel au centre Social du Chemillois, en Maine-et-Loire, membre du hub partie animation et réseau
- Emmanuel LEMOINE, chargé de mission numérique à La Ligue de l'Enseignement Vendée, membre du hub partie communication

01/06/2021 – Assemblée nationale

- Béatrice PIRON, Députée de la 3ème circonscription des Yvelines, présidente du groupe illettrisme et illectronisme de l'Assemblée Nationale
- Benjamin SEIN, Collaborateur parlementaire

03/06/2021 – E2C

- Véronique POUTIER, directrice E2C Nantes - Saint-Nazaire
- Arnaud GUIGNOUARD, référent numérique E2C
- Florence Béa HAOULOMOU, stagiaire E2C
- Badura NAHIMANA, stagiaire E2C

08/06/2021 – Agence nationale de lutte contre l'illectronisme

- Hervé FERNANDEZ, Directeur
- Armelle DELAMPLE, Chargée de mission-coordinatrice régionale de l'ANLCI Pays de la Loire

08/07/2021 – CARIF-OREF

- France DUQUESNOY, Responsable du Pôle Aide à la Décision Institutionnelle et Individuelle (AD2I)
- Barbara COMMANDEUR, chargée d'études

Annexe 3 : Tableau synoptique des préconisations du CESER

Intitulé	Temporalité*	Acteur pilote	Partenaires associés
Préconisations transversales			
Recenser les acteurs luttant contre l'illectronisme	Court terme	Région	Hub CONNUM, ANLCI, Départements
Réaliser un diagnostic régional sur l'illectronisme afin d'adapter les initiatives	Court terme	Région	CLEFOP, PIX
Faire de la Région le coordinateur de la lutte contre l'illectronisme	Court terme	Région	Collectivités locales dont EPCI, ANLCI, hub CONNUM
Définir et valoriser le métier de médiateur numérique	Moyen terme	Région	Organismes de formation, collectivités locales, structures d'accompagnement
Déployer des tiers lieux contribuant à la lutte contre l'illectronisme	Moyen terme	Région	Départements, EPCI, hub CONNUM, Europe
Encourager l'utilisation de la méthode FALC (Facile à lire et à comprendre) pour la refonte ou la création des sites internet ou intranet	Court terme	Région	Entreprises
Mettre matériel et connexion à disposition des lycéens et stagiaires illectronistes	Moyen terme	Région	Associations de reconditionnement d'ordinateurs, Emmaüs Connect, E2C
Préconisations Éducation			
Prévenir et lutter contre l'illectronisme au lycée	Court terme	Région	Associations, structures de médiation, PIX
Accompagner les parents à l'usage du numérique pour renforcer le lien avec la scolarité	Court terme	Région	Lycées, CAF, acteurs du territoire (ex : médiathèques, points jeunes...), parents d'élèves
Lever le frein de l'illectronisme en matière d'orientation	Court terme	Région	Etat, Universités
Prévenir et lutter contre l'illectronisme des jeunes en insertion	Moyen terme	Région	Structures d'insertion pour les jeunes, PIX
Préconisations Formation			
Détecter les personnes en situation d'illectronisme dans les formations et les accompagner spécifiquement	Court terme	Région	Organismes de formation, Cafoc
Adapter les outils numériques aux stagiaires de la formation professionnelle en situation de handicap	Court terme	Région	Organismes de formation, Agefiph

Intégrer la pédagogie différenciée dans les appels d'offres Région Formation	Moyen terme	Région	Organismes de formation, Cafoc
Intégrer l'accompagnement numérique dans l'accompagnement global d'un projet de formation	Moyen terme	Professionnels accompagnant un projet de formation	Région, Carif-Oref
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 structures employeurs
Créer un dispositif d'aide aux entreprises dédié à la lutte contre l'illectronisme	Court terme	Région	Structures employeurs
Intégrer la lutte contre l'illectronisme dans le référentiel régional RSE	Court terme	Structures employeurs	Région, FACE
Communiquer davantage sur CléA Numérique auprès des entreprises	Court terme	Région	CléA numérique, DRH des entreprises
Développer le tutorat aux usages numériques entre pairs dans les entreprises	Moyen terme	Entreprises ligériennes	Région, Fondation du bénévolat
Créer des « numéribus métiers » pour des formations itinérantes à l'inclusion numérique	Long terme	Région	EPCI, autres collectivités locales
Développer des partenariats avec les fondations des acteurs informatiques pour équiper les salariés et les demandeurs d'emplois	Long terme	Région	Fondations, entreprises

* de mise en œuvre par la Région, selon le CESER



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.

L'enjeu n'est pas que d'utiliser un ordinateur, mais de participer 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 personnes aux mutations qu'engendre le numérique, tant dans leur vie personnelle de citoyens éclairés que dans leur vie de lycéen, d'étudiant, ainsi que dans leur vie professionnelle, constitue un enjeu majeur.

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

CONSEIL ÉCONOMIQUE SOCIAL ENVIRONNEMENTAL DES PAYS DE LA LOIRE

Hôtel de la Région
1 rue de la Loire
44 966 Nantes cedex 9
Tél. 02 28 20 53 14
ceser@paysdelaloire.fr

 ceser.paysdelaloire.fr

 [@ceserPDL](https://twitter.com/ceserPDL)

 [CESER Pays de la Loire](https://www.youtube.com/CESER Pays de la Loire)

 www.linkedin.com/company/ceser-pdl/

