

2017
2027

DÉBAT TIRER PARTI DE LA RÉVOLUTION NUMÉRIQUE

JEUDI 26 MAI 2016

COMPTE RENDU DE L'ATELIER 3

LITTÉRATIE NUMÉRIQUE, APPRENDRE LE CODE OU LES CODES ?

Animé par **Nathalie CACLARD**, conseillère culturelle numérique du Conseil départemental du Val-de-Marne

Les sources de fracture numérique sont multiples et peuvent inclure autant les difficultés d'accès au réseau et au matériel, que la complexité des usages numériques, ou encore la barrière de la langue et de l'écrit. Deux questions fondamentales se posent :

- *Comment s'assurer que le numérique devienne un outil d'inclusion et d'émancipation des citoyens ? Quels sont les pratiques et les nouveaux modèles pédagogiques émergents ?*
- *Comment la médiation numérique peut-elle accompagner la transition des organisations ? À l'inverse, comment les changements internes aux organisations peuvent-ils faciliter l'ouverture du grand public aux transformations ?*

SOURCES ET MANIFESTATIONS DE L'INÉGALE RÉPARTITION DE LA LITTÉRATIE NUMÉRIQUE

Quels sont les obstacles à l'acquisition des compétences numériques, et comment y pallier ?

Compétences

Les compétences numériques de base s'acquièrent davantage dans le cadre personnel que dans le monde scolaire ou professionnel. Il faut donc favoriser des modèles d'auto-formation, d'auto-évaluation, et des certifications de compétences. Cependant, les personnes n'ont pas toujours la capacité d'identifier ou de préciser leurs propres besoins de compétences, les structures de formation restent donc primordiales et doivent adopter une démarche active d'identification des besoins et de prise de contact avec les personnes cibles.

Près de 20% de la population est exclue du numérique, si pour une partie cela relève d'une situation sociale défavorable, il faut prendre en compte que certaines personnes s'éloignent du

numérique par peur de se lancer, notamment les populations les plus âgées. D'autre part, les contenus et les supports digitaux demandent une maîtrise de la langue française et de l'écrit. La réflexion sur la littératie numérique doit donc prendre en compte les mécanismes d'inclusion sociale en général, par la littératie et l'alphabétisation.

Enfin, une partie de la population se trouve fragilisée car ses usages privés ne sont pas nécessairement transférés vers des usages professionnels. Dans les années à venir, de plus en plus d'emplois évolueront pour intégrer des compétences numériques, il faut alors se saisir de la question des compétences de l'ensemble des collaborateurs, salariés et patrons, notamment en développant la formation continue. Certains parlent de « déconnexion des élites » car il faut faire un travail de sensibilisation, en particulier auprès des managers intermédiaires et supérieurs, pour les inciter à former leurs employés et ainsi favoriser l'évolution des métiers.

Pédagogie

Les pratiques d'apprentissage et les modèles pédagogiques restent inadaptés à l'acquisition de compétences numériques. Il est nécessaire d'identifier ceux qui devraient être appuyés dans le cadre de la formation des enseignants, autant pour améliorer les compétences numériques des élèves que pour une intégration raisonnée du numérique dans les méthodes pédagogiques en général.

L'enseignement du numérique se fait souvent avec des outils numériques, ce qui peut être contreproductif dans le cas de formations d'initiation pour adultes. Il faudrait dans certains cas prévoir des méthodes commençant par des outils non numériques. La formation doit s'intéresser à l'inclusion des personnes en difficultés, âgées, ou habitant des territoires moins pourvus en réseau et en formations.

Le numérique présente aussi une opportunité de compenser les limites de l'école traditionnelle, notamment en faveur des enfants en situation de handicap, parfois exclus des modèles scolaires standards.

La question n'est plus de savoir comment fournir de l'information aux citoyens mais plutôt de savoir comment les aider à se l'approprier, à la comprendre et à l'exploiter. Cette question conduit nécessairement à définir de nouvelles postures pédagogiques, à mêmes d'accompagner les citoyens vers plus d'autonomie et de sens critique.

Accès aux services publics

La fracture numérique est particulièrement problématique face à la numérisation croissante des services publics, tels que la CAF et les impôts. Il est crucial que ces services soient plus proches des assurés sociaux et les aident à franchir le pas du numérique et à les accompagner, alors qu'ils tendent parfois à les laisser seuls devant un ordinateur.

Les usagers rencontrent des difficultés face à la multiplicité des outils numériques des administrations, qui de plus sont souvent natifs, non interopérables, et avec des interfaces très différentes. Ces éléments mettent également en difficulté la population vieillissante d'agents publics, qui ne parvient pas toujours à appréhender les évolutions et n'est donc pas en mesure d'accompagner les usagers.

Les services publics numériques s'efforcent d'être compréhensibles par la majorité, ce qui ne veut pas dire par tous. Il faudrait les compléter d'un service parallèle pour les publics exclus, mais cela reste compliqué et prendra du temps.

La mise en place d'une politique d'inclusion numérique constitue un axe stratégique pour ces services. Pôle emploi, qui a dématérialisé son offre, travaille notamment avec des associations qui aident les personnes dans leurs démarches et organisent des formations de sensibilisation. La CAF travaille avec Emmaüs Connect pour mieux identifier les besoins et les contraintes de ses usagers, afin de pouvoir envisager la meilleure forme possible d'accompagnement. Globalement le problème principal n'est pas le numérique mais la compréhension de l'écrit, de la langue française et de la démarche administrative. Il est donc utile d'avoir des partenaires ayant les compétences nécessaires pour devenir collectivement efficaces. Le numérique est donc une opportunité de travailler sur l'inclusion sociale, mais aussi de favoriser une démarche de partenariats.

Médiation

Les espaces publics numériques (EPN) existent depuis 2001 mais sont encore insuffisamment connus du grand public. Axelle Lemaire a contribué à les faire connaître dans le cadre des Assises Nationales de la Médiation Numérique. Les EPN (ainsi que les bibliothèques) contribuent à pallier la fracture matérielle, qui est aujourd'hui déjà réduite, il est donc nécessaire de se questionner sur le rôle des EPN, et sur la manière de mettre en place une politique plus adaptée et proche des besoins en médiation numérique. Ils ont perdu €200k de budget pour 2017, alors qu'ils sont essentiels à l'apprentissage des citoyens. Ils répondent à une fracture d'outils et d'accès au réseau, faut-il dans cette baisse budgétaire voir un abandon de la médiation numérique ou une ouverture vers de nouvelles méthodes d'inclusion (comme les fablabs) ?

Le numérique peut être source d'empowerment dans les quartiers défavorisés. Cependant, les EPN ferment car ils ne parviennent pas à adresser les personnes ciblées, il faut donc réinventer les modèles. Par exemple, les EPN de Rennes ont lancé une initiative de formation en trois mois des jeunes de quartiers au code. Ils se sont heurtés d'une part au manque de volontaires, d'autre part au manque d'intérêt des entreprises pour ces profils, celles-ci se justifiant par une absence de besoin. Cela souligne l'importance de revoir des modèles de médiation plus en phase avec les besoins des potentiels usagers et des entreprises.

ENJEUX

Le rôle d'une politique publique autour de la littératie numérique est de :

- renforcer et accompagner les lieux dans cette transition numérique ;
- outiller ;
- relier, mettre en réseau ;
- donner à voir ;
- essayer, d'organiser la contagion des initiatives.

PROPOSITIONS

Comment repenser le rapport des administrations au public ?

Dans le contexte de la transformation des organisations, les administrations devraient réfléchir dans un même temps à leur transformation interne et à l'adoption d'une posture d'ouverture vers l'extérieur. En effet, le secteur public doit favoriser les partenariats avec des structures compétentes dans l'inclusion sociale. Dans le cas du partenariat entre Emmaüs Connect et la

CNAF, le fait de s'associer à une association qui est reconnue et touche déjà les plus exclus permet un gain d'efficacité indéniable.

Au lieu de rechercher une solution générique pour tous, il faudrait prendre des mesures permettant aux personnes de demander de l'aide face à une difficulté ou à une démarche précise, et de se former. Cette méthode est plus adaptée au numérique que des référentiels de formation, qui deviendraient rapidement obsolètes. Cela pourrait prendre les formes suivantes :

- Un bouton "je demande de l'aide", qui permettrait à la personne d'être mise en relation et formée face à une difficulté numérique spécifique.
- Un service de hotline téléphonique. Sachant que les capacités des services publics sont limitées, une démarche de partenariat pourrait permettre de fédérer les personnes, entreprises, services publics et associations compétents, pour effectuer cet accompagnement. Au-delà de l'aide ponctuelle, cette communauté pourrait intervenir pour la formation continue.

Il est aussi nécessaire d'effectuer un repérage des réseaux et plateformes publiques d'accompagnement existantes et d'en assurer l'animation. Ce travail doit se faire au niveau territorial, qui est plus adapté à la culture et aux besoins d'un public donné, et doit être complété d'une interconnexion au niveau national.

Par ailleurs il serait possible d'imaginer une charte, sur le modèle de la charte d'accessibilité, pour rendre les interfaces des sites administratifs plus ergonomiques, avec un vocabulaire compréhensible par l'intégralité du public ciblé.

Pédagogie

L'enseignement a un rôle de service public, qui se doit d'être positionné sur le numérique. Il doit permettre à chacun d'accéder à un emploi et y évoluer. De plus, les jeunes doivent pouvoir devenir acteurs plutôt que juste consommateurs du numérique. Il faut donc définir une compétence globale, pour tous, mais la diversité des usages rend cette tâche difficile.

L'éducation doit se décloisonner, ce changement pourra passer par les ESPE (Ecoles supérieures du professorat et de l'éducation). Des méthodes faisant usage de l'oralité, du jeu, du ludique fonctionnent très bien en entreprise pour donner accès à des sujets complexes. Les profils souffrant d'exclusion pourraient être réceptifs à ces pratiques, ou à un système de tutorat.

Enfin, les procédures à l'école sont encore en papier, ce qui pose problème lors de la procédure APB et des inscriptions universitaires. Il faudrait effectuer un apprentissage graduel de la procédure administrative numérique, aboutissant sur l'APB, et qui formera une compétence transférable à toutes les procédures administratives dématérialisées.

Comment repenser la médiation

La médiation numérique devrait faire l'objet d'investissements aussi importants que les infrastructures, en particulier pour faire de la prévention comme on le fait en santé, concernant les réseaux sociaux, l'e-réputation et autres dangers liés à l'usage d'internet.

Elle devrait aussi être repensée selon une culture de réseaux mutualisés, au lieu du modèle segmenté actuel. Il serait par exemple utile que les sociétés et les spécialistes offrent de l'aide gratuitement, sur le modèle du pro bono, mettant leur savoir-faire au service des populations qui en ont besoin sous la tutelle d'un agent fédérateur. Une sorte de réseau d'université populaire du numérique, une université immatérielle composée d'« officiers de réserve » du numérique :

des fédérés, des relais et des transmetteurs. Des expérimentations existent déjà, qui demandent à être évaluées et éventuellement reprises :

- La ville de Bordeaux a expérimenté la mise en place d'un chèque-services, ouvert à l'aide à la personne, y compris pour l'accès au numérique (<http://aptic.fr/>).
- Certaines écoles ouvrent leurs salles informatiques aux personnes extérieures.

Il est également nécessaire que la médiation serve à promouvoir une image positive de la culture numérique, pour agir sur l'ensemble des acteurs.

Rôle et digitalisation des services publics

L'effort de compréhension doit venir des entreprises et administrations, pas des publics. Il est donc nécessaire de simplifier et d'adapter le langage utilisé, et d'adopter des stratégies numériques centrées sur l'humain et le lien social.

Pour améliorer l'intégration, les services publics doivent d'abord faire un bilan des initiatives et acteurs existants (associations, EPN, privé, etc.), et les évaluer en prenant en compte les avancées effectuées à l'étranger (voir BE, UK) car la médiation demande une ouverture européenne, au lieu du modèle actuel limité au territoire français.

En allant plus loin, la médiation pourrait s'intégrer à la mission de tous les services publics. Ainsi, tous les points de contact avec les usagers seraient des points de médiation ou de relai.

POUR ALLER PLUS LOIN

Académie des Sciences, 2013, *L'enseignement de l'informatique en France : Il est urgent de ne plus attendre*

<http://www.academie-sciences.fr/fr/Rapports-ouvrages-avis-et-recommandations-de-l-Academie/l-enseignement-de-l-informatique-en-france-il-est-urgent-de-ne-plus-attendre.html>

Brotcorne P., Valenduc G. et al., 2013, *Propositions pour un plan national e-inclusion horizon 2020*, SPP Intégration sociale, Bruxelles

Centre canadien d'éducation aux médias et de littératie numérique

<http://habilomedias.ca/sites/mediasmarts/files/publication-report/full/definir-litteratie-numerique.pdf>

Commission européenne, 2011, *Monitoring digital competencies*

<http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/enhancing-digital-literacy-skills-and-inclusion-analysis-and-data>

France Culture, émission du 17 octobre 2014

<http://www.franceculture.fr/emissions/lalphabet-numerique/digital-literacy>

Glister P., 1997, *Digital literacy*, Wiley

Citoyens d'une société numérique – Accès, littératie, médiations

<http://www.cnumberique.fr/inclusion/>

Des compétences numériques à la littératie numérique

http://www.ftu.be/documents/ep/2014_10_Litteratie_numerique.pdf

Recommandation du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2006 sur les compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=CELEX%3A32006H0962>

OCDE, 2000, *La littératie à l'ère de l'information*

<http://www.oecd.org/fr/Éducation/etudes/pays/39438013.pdf>