

Compte rendu

Rencontre sur le thème de l'illectronisme et de la fracture numérique

9 mars 2018

Illectronisme, néologisme désignant le fait de ne pas maîtriser les outils numériques

Objectifs

- Analyse du phénomène de l'illectronisme.
- Découvrir les publics concernés et les différentes actions mises en place.
- La place du milieu associatif dans cette problématique

Personnes présentes

Soisic Rivoalan, chargée de mission inclusion bancaire et inclusion numérique à la Croix-Rouge française

Elie Maroun, chargé de mission nationale à l'Agence de Lutte Contre l'Illettrisme (ANLCI).

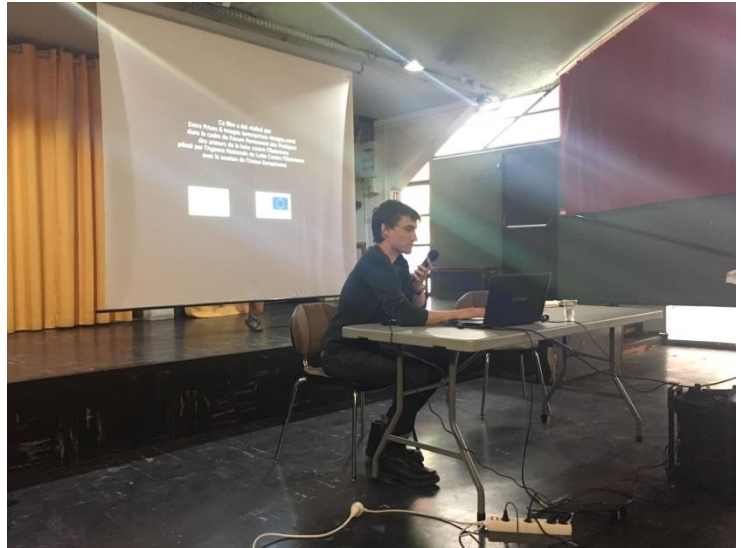
Jasmine Cozic et **Jean-Pierre Coudouy**, respectivement responsable du programme et chargé de mission pour le Programme AlphaB.

BILAN

Le 9 mars 2018 de 14h00 à 17h00 à Paris 18^{ème}
2 intervenants
49 personnes inscrites
41 présent(e)s le jour de la rencontre
22 associations/institutions représentées

Présentation des associations présentes

L'association Tous Bénévoles agit pour la promotion de l'engagement bénévole et citoyen. A ce titre, elle a développé un certain nombre d'outils pour faciliter la mise en relation entre bénévoles et associations. Elle accompagne ainsi plus de 1 600 structures. **A travers son Programme AlphaB**, l'association contribue également à la formation des équipes bénévoles dans les domaines suivants : enseignement du français aux adultes, accompagnement à la scolarité, médiation culturelle. L'association organise aussi régulièrement des rencontres qui permettent de sensibiliser à des thématiques transversales autour de la solidarité, d'apporter des outils et de connaître les partenaires pertinents.



La Croix-Rouge française est une association d'aide humanitaire française fondée en 1864. Ses missions fondamentales sont le secourisme, l'action sociale, la formation, la santé et l'action internationale. Elle est reconnue d'utilité publique depuis 1945. C'est l'une des 191 sociétés nationales du Mouvement International de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Son réseau est constitué de 1019 implantations locales, 108 délégations départementales et territoriales et 573 établissements sociaux, médicaux sociaux et sanitaires, répartis sur l'ensemble du territoire français, y compris les DOM-TOM.

Aujourd'hui, elle compte plus de 59 000 bénévoles et 18 000 salarié.es.

L'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme (ANLCI), créée en 2000 sous la forme d'un groupement d'intérêt public, assure une mission d'intérêt général. Elle réunit les décideurs et les partenaires de la société civile impliqués dans la prévention et lutte contre l'illettrisme pour leur proposer un cadre de travail commun. Elle garantit la mesure de l'illettrisme dans la population (enquêtes nationales conduites en partenariat avec l'INSEE), coordonne les actions de prévention et de lutte contre l'illettrisme au niveau national et régional en réunissant les Préfets de Région, les Recteurs, les Présidents des conseils régionaux et départementaux autour de plans de lutte contre l'illettrisme, et elle met à la disposition de tous ceux qui agissent des repères simples, des outils et des guides de bonnes pratiques pour les aider à bâtir des solutions efficaces.

Diffusion de deux extraits vidéo

Premier extrait vidéo : il s'agit de témoignages de personnes en formation de base intégrant les Technologies de l'Information et de la communication TIC). Cet atelier a été mis en place par Emmaüs Solidarité. [Retrouvez la vidéo par ici](#)

Deuxième extrait vidéo : extrait du film « Moi Daniel Blake » réalisé par Ken Loach en 2016. Dans ce passage, le personnage principal ne parvient pas à remplir un formulaire administratif numérique qui doit lui permettre de s'inscrire à l'équivalent de Pôle Emploi en Grande-Bretagne.

Intervention de Soisic Rivoalan

Aujourd'hui, le numérique prend une place de plus en plus importante, par exemple :

- Dans la relation scolaire parents/écoles (dématérialisation du carnet de liaison, du bulletin de notes, etc.)
- Dans la relation bancaire : tous les mois des agences bancaires ferment et les clients particuliers sont fortement incités à passer par les services en ligne. Il y a également de plus en plus de banques 100% en ligne.
- Dans nos rapports aux services publics et à l'administration : l'administration française dématérialise de plus en plus l'accès à ses services (demandes de prestations sociales, demandes de rendez-vous, échanges, etc..)

Les administrations et les organismes assimilées (CAF, CPAM, Pôle Emploi, Assurance retraite, etc.) sont entrées dans une logique du « tout numérique ». Ce processus entraîne deux dynamiques :

- Une fermeture des permanences et des guichets, il n'y a donc plus (ou de moins en moins) de personnes « physiques », sur place, pour répondre aux demandes des usagers.
- Une dématérialisation des démarches administratives permettant une forte réduction des dépenses publiques (économies estimées : 495 millions d'€ par an) Par exemple, en 2019, la déclaration d'impôts se fera en ligne. Depuis 2016, l'inscription à Pôle Emploi se fait en ligne.

De manière générale, il y a une transformation dans les relations administrés/administration. On rentre dans une logique de « self-care », au sein de laquelle les individus sont encouragés à se prendre en charge par leurs propres moyens afin que l'Etat fasse des économies.

Cette logique de digitalisation pose deux problèmes : il y a eu peu d'anticipation, de préparation à ce passage au tout numérique et, par ailleurs, il n'y a pas d'alternative proposée. Cela a un impact important sur les non-recours aux droits.

Malgré la progression de la dématérialisation, l'Etat doit continuer à garantir l'accès aux services publics. Les associations ont cependant un rôle à jouer dans l'approfondissement de l'autonomie numérique.

A la Croix-Rouge française, par exemple, des points d'accueil dédiés au numérique ont été mis en place dans les lieux de vie déjà existants, tels que les lieux d'accueil de jour, les vestiboutiques, les établissements spécialisés, etc. L'idée est d'offrir un accompagnement personnalisé et de faciliter l'initiation ou le perfectionnement aux outils numériques via des ateliers animés par des bénévoles, donc par des non professionnels. Afin de faciliter l'apprentissage des outils numériques, il est essentiel de partir des objectifs des apprenants (pourquoi la personne souhaite-t-elle apprendre ? pour communiquer avec ses petits-enfants ? pour accomplir une démarche administrative ? pour trouver du travail ? etc.)

Intervention d'Elie Maroun

Tout d'abord, il convient de faire le point sur les situations des personnes en difficulté face à l'écrit pour bien préciser de quoi parle-t-on ?.

Il existe trois types de situation :

1. Situation d'analphabétisme : celle d'une personne qui n'a jamais ou très peu été scolarisée, en France ou ailleurs.
2. Situation d'une personne non francophone : c'est une personne qui a été scolarisée dans un autre pays, mais qui ne maîtrise pas la langue française. Il s'agit d'apprendre



le français comme une langue étrangère, ce qu'on appelle le FLE (Français Langue Etrangère).

3. Situation d'illettrisme : une personne qui a été scolarisée en France et qui n'a pas acquis une maîtrise suffisante des compétences de base pour être autonome dans les

situations simples de la vie courante. Il s'agit de réapprendre, ré-acquérir les compétences de base.

Selon une enquête IVQ-Insee de 2011, 7% de la population âgée de 18 à 65 ans est en situation d'illectronisme, soit 2,5 millions de personnes. 55% des personnes, âgées de 18 à 65 ans, scolarisées hors de France dans une autre langue que le français sont en grande difficulté. De plus, en 2015, 4.3% des jeunes de 17 ans, soit 33 684 jeunes, ont des graves difficultés à l'écrit.

L'illectronisme est principalement un problème de compréhension et de communication à l'écrit. Les personnes confrontées à cette situation sont souvent capables de lire des phrases simples ; mais ne saisissent pas nécessairement le sens de l'écrit. Seules face à l'écran, elles pourraient d'avoir un sentiment d'insécurité et de peur de faire des erreurs quand il s'agit, par exemple, de cocher des cases dans un formulaire en ligne

Sur l'illectronisme, selon le baromètre numérique 2017, 13 millions de personnes sont en difficulté avec le numérique.

1 personne sur 2 de plus de 70 ans ne se connecte jamais à internet. Cela concerne aussi les jeunes, car ¼ des 18/25 ans déclarent craindre les démarches administratives en ligne. Nous pouvons également ajouter les personnes sans logement stable, qui n'ont pas les moyens de s'équiper.

En 2017, 41% des non-diplômés déclarent n'avoir jamais eu l'occasion d'apprendre à utiliser les outils numériques. Comment apprend-on à utiliser ces outils ? Pour 26% c'est avec la famille et/ou les amis. Pour 23% c'est au travail.

L'illectronisme découle-il de l'illectronisme ?

L'illectronisme découle de l'illectronisme, mais des personnes sachant lire et écrire peuvent avoir des difficultés face au numérique. C'est ce que souligne le rapport de la Cour des Comptes intitulée « Relations aux usagers et modernisation de l'Etat » [disponible ici](#). On parle d'inhabilité numérique.



Illectronisme, illectronisme ou analphabétisme numérique : de quoi parle-t-on ?

Analphabétisme numérique :

Désigne la non maîtrise des outils numériques d'un adulte qui n'a jamais été formé.

Illectronisme numérique :

Désigne la maîtrise non actualisée du numérique d'un adulte qui a été scolarisé/formé mais qui aujourd'hui n'a pas toutes les compétences, comme la maîtrise des réseaux sociaux, alors qu'il maîtrise l'usage de base du traitement de texte.

Le monde de la société numérique

Aujourd'hui, il convient de (ré)acquérir toutes les compétences de base pour être autonome dans la société numérique. Ces compétences de base sont :

- 1) Lire et écrire
- 2) Calculer et compter
- 3) Utiliser le numérique
- 4) Apprendre à apprendre

Ces compétences nous aident à faire face de manière autonome à des situations de la vie courante.

La culture numérique est une compétence numérique de base à maîtriser et à actualiser en permanence.

Cela signifie :

- Une nouvelle culture générale intégrant le numérique
- Une compétence clé fondamentale, transversale et langagière (suite à l'intégration du



codage informatique dans le socle commun de connaissances, de compétences et de culture, de l'Education Nationale)

- Une compétence technique transférable (par exemple la capacité à utiliser plusieurs outils bureautiques)

Pour les personnes en difficulté avec les compétences de base, un accompagnement **humain** spécifique et personnalisé est nécessaire pour rassurer et construire la confiance en soi.

Il faut souligner également que le numérique représente un formidable levier pour le (ré)apprentissage des savoirs de base et la consolidation des d'autres compétences clés.

Ressources :

Les Espaces Publics Numériques (EPN)

Il est important de se mettre en réseau, pour partager expérience et expertise, et de se mettre en lien avec les Espaces Publics Numériques (EPN), dont la mission est de proposer un accès public à Internet ainsi qu'un accompagnement à l'apprentissage des outils et usages numériques.

Retrouvez la liste des EPN à Paris ici : <http://www.epn-paris.org/nous-trouver-a-paris/>

Charte de l'ANLCI

En 2016, l'ANLCI a lancé la charte « Pour que le numérique profite à tous, mobilisons-nous contre l'illettrisme ! », signée par 72 organisations, afin de « susciter une prise de conscience sur les conséquences concrètes de la digitalisation dans le quotidien des personnes confrontées à l'illettrisme et faire connaître les solutions qui ont fait leur preuve ». Par cet engagement, elle attire l'attention de tout organisme ouvert au public sur le fait que des personnes en difficulté avec l'écrit sont potentiellement accueillies parmi ses usagers, ou à l'inverse, risquent de rester éloignées de ses services restreignant alors leur accès aux droits.

Voir la Charte et les signataires ici : <http://www.anlci.gouv.fr/Mediatheque/Charte-Pour-que-le-numerique-profite-a-tous-mobilisons-nous-contre-l-illettrisme-!>

Initiatives de la Ville de Paris

La Mairie de Paris a effectué un diagnostic sur l'accès et les usages du numérique, afin d'élaborer la stratégie pour l'inclusion numérique qui a été présentée le 29 juin 2017. L'inclusion numérique est définie comme « *un processus qui vise à rendre le numérique accessible à tous, par l'accès aux services numériques et la transmission de compétences numériques, afin de faire de ces outils des leviers d'insertion sociale et économique* ».

La Mairie de Paris propose une cartographie parisienne des acteurs de l'inclusion numérique, qui répertorie les partenaires et les activités d'inclusion numérique (assistance, formation, etc.).

La Mairie a également publié une *Charte de l'aidant numérique* pour encadrer le rôle des accompagnateurs.

Vous retrouvez ces documents ici : <https://www.paris.fr/services-et-infos-pratiques/insertion-emploi-et-formations/inclusion-numerique/une-strategie-parisienne-de-l-inclusion-numerique-4549>

Bilan et évaluation

23 avis recueillis, 95% de satisfaction
(Évaluations écrites retournées en fin de rencontre)

Etes-vous satisfait-e de cette rencontre ? (une réponse neutre, un bulletin sans réponse)

- **65% satisfait**
- **26% très satisfait**

Un point qui a particulièrement retenu votre attention :

- **Collectif et mutualisation**
- **Présentation des modalités et risques de l'exclusions numérique***
- **Les constats posés en introduction**
- **Les conseils donnés**
- **La diversité des questions soulevées par la numérisation du monde**

Sur quel(s) autre(s) thème(s) souhaiteriez-vous que nous organisions une rencontre ?

- **Même thème mais divisé en sous-thèmes**
- **Formation sur la législation relative aux données**
- **Insertion professionnelle des 18-30 ans**

Le format vous a-t-il semblé adapté ? 22 réponses sur 23

- **95% oui**

Autres remarques

- **Echanges intéressants avec les participants**
- **Merci !!**
- **Intervenants maîtrisant parfaitement le sujet, tant sur l'actuel que sur le futur ou plutôt les incertitudes du futur**
- **Synthétique et pas redondant**

ANNEXES

Emissions de radio

- *Comment la dématérialisation augmente les discriminations dans l'accès aux droits*, France Inter, 11 avril 2018, [émission à retrouver par ici](#).
- *Matières à penser : il n'y a pas d'innovation numérique sans innovation pédagogique*, France Culture, 6 avril 2018, [émission à retrouver par ici](#)

Illectronisme et fracture numérique

Paris, 9 mars 2018

- ✓ **Jasmine Cozic et Jean-Pierre Coudouy**
chargés du Programme AlphaB, **Tous bénévoles**
- ✓ **Soisic Rivoalan**, chargée de mission inclusion bancaire et inclusion numérique, **Croix-Rouge française**
- ✓ **Elie Maroun**, chargé de mission national,
Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme (ANLCI)

TOUS bénévoles !

Pour que vive la solidarité

 **croix-rouge française**
PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS

**anlci**
AGENCE NATIONALE DE LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME
PROGRAMME D'INCLUSION

L'exclusion numérique est une nouvelle question sociale

LE NUMERIQUE EST PARTOUT

Acheter un billet de train

Accéder aux notes de ses enfants

Gérer son compte bancaire

Prendre un rendez-vous médical



Organiser ses loisirs

Mettre à jour ses droits sociaux

Ouvrir son compte personnel de formation

Utiliser une borne

TOUS bénévoles !

Pour que vive la solidarité

croix-rouge française
PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS



anlci
AGENCE NATIONALE DE LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME
AGENCIAMENTO CONTRO ANalfabetismo

VERS UNE ADMINISTRATION 100 % WEB

Edouard Philippe le 13 octobre 2017, à l'occasion de l'annonce du Plan Action Publique 2022 :

« *Le Président de la République a fixé un objectif clair : offrir aux Français 100% de services dématérialisés d'ici 2022* »

1,9 milliards d'€ débloqués à cette fin d'ici 2022



FERMETURE DES GUICHETS ET DES LIEUX D'ACCUEIL



Evolution de la politique d'accueil des CAF

- Fermeture de permanences déconcentrées dans de nombreux départements (agents CAF faisant des accueils en mairie, etc.)
- Maintien des accueils physiques dans les CAF, sur rendez-vous seulement - Prise de rendez-vous par internet
- Les appels sont payants



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTRE DE L'INTERIEUR

Fermeture des accueils en préfecture

- Plan Préfecture Nouvelle Génération
- Depuis novembre 2017 : demande en ligne obligatoire de la carte grise + pré-demande en ligne pour les pièces d'identité

DEMATERIALISATION DES DEMARCHES - EXEMPLES



2019 : obligation de déclarer en ligne ses revenus



Inscription en ligne obligatoire



Prime d'activité
Incitation forte DTR RSA

VERS UNE ADMINISTRATION 100% WEB

- Logique de *self-care* -> économies réalisées évaluées à 495 millions d'euros par an
- Eloignement des guichets et digitalisation totale
- Processus assez radical / rapide -> pas d'alternative à la démarche en ligne maintenue à chaque fois
- Peu d'anticipation des impacts sur le non-recours aux droits / difficultés rencontrées par les « usagers » des administrations

Situations des personnes en difficulté face à l'écrit

- **Situation d'analphabétisme** : celle d'une personne qui n'a jamais (ou très peu) été scolarisée, en France ou ailleurs
il s'agit d'apprendre les savoirs fondamentaux
- **Situation d'une personne non francophone**
qui a été scolarisée dans un autre pays, pour qui la langue française est étrangère et non maîtrisée
il s'agit d'apprendre le français comme langue étrangère (FLE)
- **Situation d'illettrisme** : celle d'un adulte qui a été scolarisé en France et qui n'a pas acquis une maîtrise suffisante des compétences de base pour être autonome dans les situations simples de la vie courante
il s'agit de réapprendre, (ré)acquérir les compétences de base

4 millions de personnes de 18 à 65 ans en grande difficulté face à l'écrit

Selon l'enquête IVQ-INSEE en 2011

7%

2 500 000 personnes en situation d'illettrisme

55%

des personnes scolarisées hors de France dans une autre langue que le français en grande difficulté

En plus, selon le test de la Journée Défense et Citoyenneté en 2015

4,3%

des jeunes de 17 ans, soit 33 684 jeunes, ont des difficultés graves à l'écrit

13 millions de personnes en difficulté avec le numérique

*Selon le baromètre du numérique 2017 (ARCEP-Crédoc),
au cours des 12 derniers mois...*

48%

des non-diplômés ne se sont jamais connectés à internet
(12% de l'ensemble de la population*)*

89%

des non-diplômés n'ont pas recherché des offres d'emploi
sur internet (74% de l'ensemble de la population*)*

70%

*des non-diplômés** n'ont pas accompli une démarche
administrative en ligne (33% de l'ensemble de la population*)*

82%

*des actifs non-diplômés** n'ont pas utilisé tous les jours un
ordinateur sur leur lieu de travail (46% de l'ensemble des actifs*)*

* âgés de 12 ans et plus
** âgés de 18 ans et plus

TOUS bénévoles !

Pour que vive la solidarité


croix-rouge française
PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS


ANLCI
AGENCE NATIONALE DE LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME
PROGRAMME NATIONAL

Illectronisme et fracture numérique - Paris, 9 mars 2018

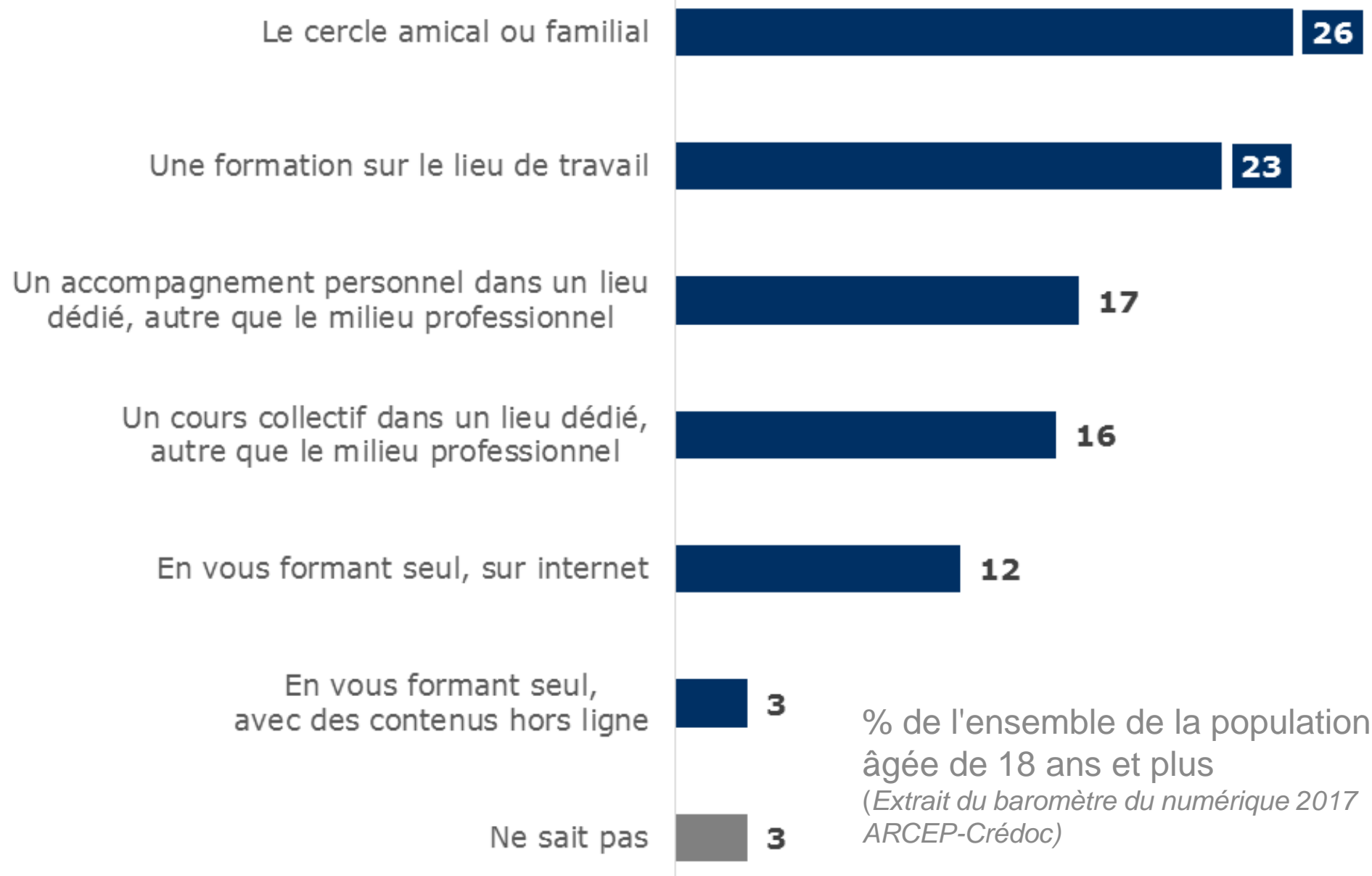
Où en est la réponse formation ?



- 5% des utilisateurs non-diplômés l'ont appris en formation continue

Extrait du baromètre du numérique 2017 (ARCEP-Crédoc)

Le dispositif le plus adapté pour mieux maîtriser les outils numériques



L'illectronisme découle de l'illettrisme ?

« l'illectronisme découle de l'illettrisme, mais des personnes sachant lire et écrire peuvent être incapables d'utiliser les outils numériques, particulièrement parmi les personnes âgées »

Rapport de la Cour des comptes « Relations aux usagers et modernisation de l'Etat : vers une généralisation des services publics numériques, janvier 2016 »

Inhabilité numérique : Difficulté, voire incapacité, d'une personne à utiliser les appareils numériques et les outils informatiques de la vie courante (Computer illiteracy, digital illiteracy, information illiteracy)

Bulletin officiel de l'Education Nationale n°6, 9 février 2017

Illectronisme... un nouvel avatar de l'illettrisme ?

" L'essor des technologies de l'information ne doit pas creuser un « fossé numérique ». L'internet ne doit pas nourrir de nouvelles inégalités dans l'accès au savoir. Il revient au service public de veiller au développement équilibré de ces technologies sur le territoire national et à l'égal accès de tous aux contenus essentiels que diffusent ces réseaux. A travers l'Ecole, en particulier, l'Etat peut prévenir " l'illectronisme ", avant qu'il ne devienne un nouvel avatar de l'illettrisme ».

L. Jospin, 1er ministre, le 26 août 1999 à Hourtin

Illectronisme, Illettrisme ou analphabétisme numérique ? de quoi parle-t-on ?

Situation d'exclusion ou de fracture numérique

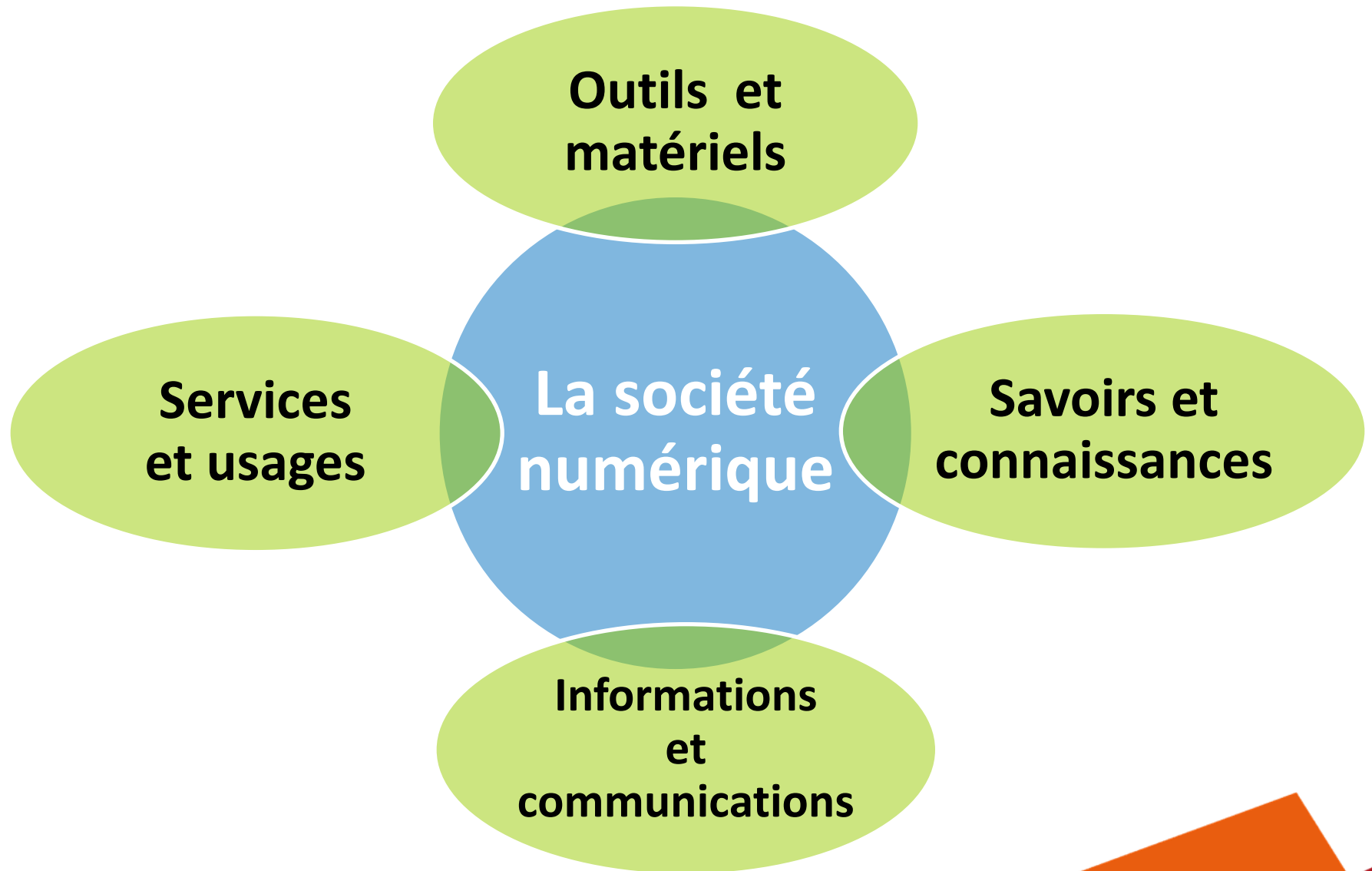
- ✓ Non maîtrise des outils numériques
> *analphabétisme numérique (digital illiteracy)*

*L'exemple d'un adulte qui n'a jamais été formé
(Alphabétisation ou littératie numérique)*

- ✓ Maîtrise non actualisée du numérique
> *Illettrisme numérique*

*L'exemple d'un adulte qui a été scolarisé/formé
(Actualisation de ses compétences numériques)*

Les mondes de la société numérique





Lire , comprendre, écrire pour naviguer dans les mondes du numérique



TOUS bénévoles !

Pour que vive la solidarité

croix-rouge française
PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS



anlci
AGENCE NATIONALE DE LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME
PROGRAMME OPÉRATIONNEL

(Ré)acquérir toutes les compétences de base pour être autonome dans la société numérique

les compétences de base

- > lire/écrire,
 - > calculer/compter,
 - > utiliser le numérique,
 - > apprendre à apprendre...
- pour faire face, de manière autonome à des situations simples de la vie courante



Selon le cadre national de référence et le RCCSP de l'ANLCI

Un culture numérique, une compétence numérique de base à maîtriser et à actualiser en permanence

- ✓ Une nouvelle culture générale intégrant le numérique
- ✓ Une compétence de base/clé
 - fondamentale
 - transversale
 - langagière
- ✓ Une compétence technique transférable

La compétence numérique figure dans tous les référentiels français et européens

- ✓ Cadre de référence européen (2005)
- ✓ Socle commun de connaissances et de compétences (2006)
- ✓ Nouveau socle commun de connaissances, de compétences et de culture (2016)
- ✓ Socle de connaissances et de compétences professionnelles pour l'obtention du certificat CléA (2015)

Pour les personnes en difficulté avec les compétences de base, un accompagnement humain spécifique et personnalisé...

- ✓ *qui prend en compte des environnements personnels, des activités quotidiennes, en rapport avec les transformations numériques (supports, usages et contenus),*
- ✓ *qui propose une approche située des apprentissages intégrant les multiples dimensions du numérique,*
- ✓ *qui met en synergie les démarches relatives au projet de la personne, à sa maîtrise du numérique et à l'acquisition des autres compétences de base*

Des initiatives d'accompagnement et de formation des personnes en difficulté avec les compétences de base...

- ✓ *pour l'accès autonome au numérique : culture, société et services publics dématérialisés*
- ✓ *pour acquérir la compétence numérique de base indissociable des autres compétences*
- ✓ *pour une maîtrise plus accessible et personnalisée des compétences de base, avec le potentiel du numérique*
- ✓ *pour la qualification professionnelle dans un environnement de travail en transition numérique*

- ✓ **Agir collectivement sur le territoire, à proximité des personnes repérées en difficulté face au numérique :**
 - > Services de l'Etat et des collectivités
 - > Organismes de formation aux compétences de base et au numérique
 - > Structures de la médiation numérique, notamment les EPN
 - > Acteurs de l'éducation de la formation professionnelle
 - > Structures d'insertion par l'activité économique
 - > Entreprises (banques, assurances..)

- ✓ **Sensibiliser tous les acteurs, professionnels et bénévoles, des lieux d'accueil et de services ouverts aux publics :**
 - > Associations (familiales, culturelles, sportives, de solidarités...)
 - > Bibliothèques
 - > La Poste
 - > CAF, CPAM...
 - > Pôle Emploi, Maisons de l'emploi, Cités des métiers, CAP Emploi
 - > Centres sociaux

- ✓
 - > Missions Locales, MJC, CIO
 - > Maisons de Services au public (MSaP)
 - > Maisons de santé pluriprofessionnelles
 - > Bailleurs sociaux
 - > ...

Comment peut-on accompagner les personnes en difficulté face au numérique ?

- *Coups de pouce / accompagnement ponctuel*



- Au cœur des lieux d'accueil (lieux d'accueil de jour, vestiboutiques, établissement spécialisé (MAS, CADA, EHPAD...))
- *Accompagnement personnalisé à la demande*
- *Susciter l'envie d'aller plus loin et identifier les besoins spécifiques*



Comment peut-on accompagner les personnes en difficulté face au numérique ?

- *Ateliers d'initiation et de perfectionnement avec une approche différenciée selon les publics*



Exemple UL Paris VI :

Atelier de 2 heures par semaine pour des hommes accueillis en CHRS

Objectif : insertion sociale et professionnelle



Exemple Délégation territoriale de Lozère

Ateliers collectifs pour les « seniors »

Objectif : lien familial, relation à l'administration, loisirs

La force de la société civile

- *Projet collectif déposé en réponse à l'appel à projets #FrenchImpact*

Porté par :

WETECHCARE



Avec un collectif de l'ESS pour enrichir et déployer le dispositif d'inclusion numérique :

croix-rouge française



SIMPLON.CO

TOUS bénévoles !

Pour que vive la solidarité

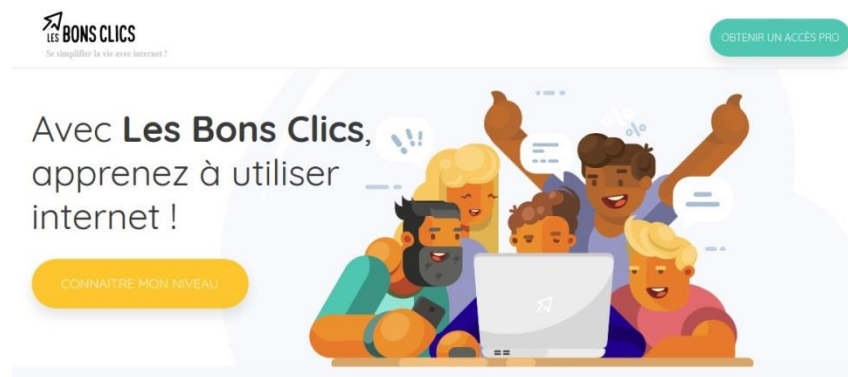
croix-rouge française
PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS



anlci
AGENCE NATIONALE DE LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME
PROGRAMME NATIONAL

La force de la société civile

- **Projet collectif #FrenchImpact**
 - Co-conception et mutualisation des outils pédagogiques avec une logique de gratuité et *opensource*
 - *Montée en puissance sur la formation des aidants numériques / animateurs bénévoles* > enjeu important de l'action bénévole
 - *Déploiement de la force associative bénévole pour répondre à tous les besoins, notamment aux besoins des publics « invisibles » (personnes âgées, personnes à la rue, bénéficiaires des minima sociaux...)*



- ✓ **Pour l'insertion professionnelle**
Outils Pôle Emploi, La Boîte aux Lettres, Alençon
Mission Locale, Vaulx-en-Velin (69)
- ✓ **Pour l'évolution professionnelle**
AMS Grand Sud, Occitanie
ADRAR, Ramonville (31)
- ✓ **Pour l'accès à la culture**
Kit@lire, Centre du livre et de la lecture, Poitiers
NUMOOK, Lecture Jeunesse, Paris
Jeunes-Médias-Citoyens », CEMEA
- ✓ **Pour l'accès autonome aux services en ligne**
Espace Numérique Mobile du réseau des APP en Normandie
AREP, La Réunion
A.D.N, AGIRabcd31
Association Solidarnet, Alès
- ✓ **Pour développer l'esprit critique et prévenir le décrochage**
D-Clics numériques, La Ligue de l'enseignement
La robotique pour les jeunes sous mains de justice, AGIRabcd38

Les premiers signataires de la charte (septembre 2016)



Tous bénévoles !
Pour que vive la solidarité



Pour aider ces personnes à s'impliquer activement dans la société en transition numérique, investissons en priorité sur leurs compétences !

Dès à présent, L'ANLCI s'engage dans sa feuille de route à faciliter la formation et l'accompagnement de ces personnes, dans le cadre du plan d'investissement sur les compétences, pour que le numérique soit une opportunité et un levier dans ...

- ✓ *le monde du travail*
- ✓ *la formation tout au long de la vie*
- ✓ *l'accès aux services publics*
- ✓ *l'éducation au numérique*

- La plateforme www.illettrisme-solutions.fr
- La charte « Pour que le numérique profite à tous, mobilisons-nous contre l'illettrisme » [ICI](#)
- Un recueil de 22 cas pratiques présentés lors des Journées du numérique en septembre 2016 [ICI](#)
- Un kit pratique portant sur des actions réalisées en Occitanie [ICI](#)
- Les modules d'initiation www.anlci-elearning.com
- Le site www.anlci.gouv.fr

Contact : elie.maroun@anlci.fr