

## ILLETTRISME, ILLECTRONISME ET COMPÉTENCES DE BASE : QUELLES STRATÉGIES ET QUELLES INNOVATIONS PÉDAGOGIQUES ?



**COLLOQUE du 8 novembre 2019  
 à Orléans**

### ILLECTRONISME

Terme utilisé pour nommer l'illettrisme numérique, c'est à dire la difficulté d'utiliser internet dans la vie de tous les jours.

Définition du Syndicat de la Presse Sociale

Une centaine de participants a assisté dans l'hémicycle Jean Zay du Conseil Régional aux discours, conférences, débats, tables rondes et ateliers organisés par l'Union Régionale des Centres de Ressources Illettrisme et Analphabétisme Centre-Val de Loire, en collaboration avec les services du Conseil Régional et ceux de l'État. Les salariés et bénévoles des CRIA ont pu tout au long de la journée montrer des exemples concrets de coordinations opérationnelles sur l'ensemble du territoire dans sa diversité.

La région Centre -Val de Loire peut s'appuyer sur l'Union Régionale des CRIA pour la mise en œuvre des politiques publiques volontaristes que sont le Plan d'Investissement dans les Compétences (PIC) avec son PACTE régional et la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté.

Notre réseau est à la fois proche du terrain dans les départements et en capacité d'échanger sur les bonnes pratiques ou de construire des actions innovantes en partenariat. Cette innovation opérationnelle qui optimise les actions et les programmes a fait l'objet des échanges de l'après-midi dans les ateliers animés par les directrices et directeurs des centres ressources.

Beaucoup reste à faire pour faire reculer l'illettrisme, l'éradiquer dans certains secteurs comme le souhaite le récent rapport « Janin-Hinnekin », et pour préparer de façon nouvelle les bénéficiaires aux dématérialisations annoncées.

La maîtrise des savoirs de base est essentielle dans notre société. Les centres de ressources au sein de l'Union Régionale y contribueront dans l'esprit de coopération et d'innovation qui a prévalu au cours de ce colloque.

Le Président de l'UR CRIA Centre-Val de Loire  
 Jean-Paul CARLAT

### Propos d'ouverture

Jean Paul CARLAT, Président l'Union Régionale des Centres Ressources Illettrisme et Analphabétisme Centre-Val de Loire

François BONNEAU, Président de la Région Centre-Val de Loire

Pierre POUËSSEL, Préfet de la région Centre-Val de Loire et du département du Loiret



### Conférence

L'innovation au service de la lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme : points forts et limites.  
 Frédéric HAEUW

### Table ronde :

Comment les politiques publiques accompagnent la lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme sur les territoires ?  
 Quelles stratégies pour les acteurs ?

Isabelle GAUDRON, vice-présidente déléguée à la formation professionnelle, l'orientation et l'insertion de la Région Centre-Val de Loire

Jean-Yves DOUCHEZ, Haut-Commissaire à la lutte contre la pauvreté en région Centre-Val de Loire

Hervé FERNANDEZ, Directeur de l'Agence Nationale de Lutte contre l'illettrisme - ANLCI

Geneviève BARABAN, Conseillère Départementale du Loir-et-Cher

L'animation de la matinée était assurée par Patrice WOLF

On parle d'illettrisme pour des personnes qui, après avoir été scolarisées en France, n'ont pas 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. Il s'agit pour elles de réapprendre, de renouer avec la culture de l'écrit .

« L'illectronisme ou fracture numérique est un phénomène qui touche de nombreux Français : 23% ne seraient "pas à l'aise avec le numérique ».  
Le livre blanc contre l'illectronisme SPS et CSA

### ATELIER N°1 : « Identifier et construire des complémentarités au service des parcours des personnes. »

#### D'ici 2022, 100% des démarches administratives seront dématérialisées.

La demande du public est forte pour l'inclusion numérique, mais un manque de synergie entre les acteurs (pourtant nombreux et à différentes échelles géographiques) freine ce travail. Il devient donc urgent de **travailler sur la complémentarité dans l'orientation des personnes pour assurer la cohérence des parcours.**

Face à ce constat, fin 2018, Orléans a travaillé sur la mise en cohérence de l'offre sur son territoire en se faisant accompagner par le cabinet « WeTechCare » qui possédait déjà une certaine expérience. Nait alors la **construction d'un réseau d'inclusion numérique** décliné en trois étapes :

**1ère : Un diagnostic** a été réalisé pour identifier les points forts et les manques. Trois distinctions ont été opérées : l'assistance, l'accompagnement, la formation.

**2ème :** Le territoire Nord-est de la métropole a servi d'expérimentation et une trentaine d'acteurs ont été réunis à trois reprises pour **nouer des partenariats.**

**3ème :** Poursuivre le projet sur les 22 communes de la métropole. Un comité partenarial animé par le CRIA 45 et les opérateurs en lien avec la dématérialisation (Pôle emploi, CAF, Département, Région, AG2R, ...) a **conventionné la coordination et l'animation du réseau d'inclusion numérique à l'échelle de la métropole pour 2020-2021.**

#### Les facteurs de réussites :

Montrer aux acteurs ce qu'ils ont à gagner en travaillant en partenariat.  
Miser sur l'envie des acteurs d'apprendre à se connaître.  
Mettre en avant l'urgence des réponses à apporter aux usagers.

#### Un échange a eu lieu, soulevant les difficultés.

**La mobilité :** le déplacement pour se former et la multiplicité des structures constitue un problème.

Le suivi des usagers suggère la **problématique des données personnelles et du Règlement Général** sur la **Protection des Données.**

Un **manque de moyens** des organismes de formation : des petits groupes et un temps important est nécessaire pour l'autonomie numérique.

**La difficulté à mettre en place des partenariats** entre les acteurs qui se connaissent mal.

#### ACTIONS ENVISAGÉES :

Complémentarité dans le positionnement des acteurs de la formation.  
Partenariats selon les problématiques locales.  
Construction des coalitions d'acteurs locaux.  
Outils pédagogiques communs.  
Mutualisation des moyens humains.  
Analyse des coûts cachés de l'illettrisme et de l'illectronisme pour les entreprises.  
Déplacement des professionnels plutôt que des apprenants.  
Dossier « usager » commun pour le suivi en respectant le RGPD.

### ATELIER N°2 : « Répondre aux besoins des employeurs et des salariés dans les territoires »

**Examiner les leviers et les obstacles rencontrés** dans les expériences et pratiques qui ont été mises en œuvre au sein des entreprises de la région.

Les formations réalisées dans les entreprises d'insertion se déroulent selon des modalités diverses : souvent accompagnées en amont de bilans de compétences de base effectués par les CRIA, elles sont financées ou non par les OPCE. Elles peuvent être mises en œuvre au sein même de l'entreprise (« en intra ») ou dans un organisme sur un atelier de formation de base. Elles se déroulent sur ou hors temps de travail. **Les retours sont positifs.**

Les expériences dans des entreprises classiques sont plus rares, mais donnent de bons résultats.

**Deux dispositions participent au succès :** les bilans par les CRIA et l'alternance de phase de formation technique et de formation aux compétences de base qui s'appuient sur le contenu des modules techniques.

#### Deux obstacles sont récurrents :

**faire financer** la formation par les entreprises et **libérer du temps** aux salariés.

Les solutions évoquées pour financer les formations faisaient appel à des fonds spécifiques (FPSP, OPCA, FAFTT ou PIC).

#### La plupart de ces solutions n'existent plus dans le cadre de la loi de 2018.

Le cadre d'action des OPCO et les possibilités qui pourront être proposées par France compétences restent encore à préciser.

Le **non fléchage de fonds vers ce type de formation** est un problème réel et non pris en compte par France compétences. Le CPF pourrait offrir des perspectives mais il oblige les salariés à s'orienter vers une formation certifiante (CLÉA), ce qui ne répond pas réellement aux besoins des salariés.

Le facteur temps s'applique principalement pour les formations linguistiques ou le socle de compétences de base. De plus il est important que les formations mises en place s'appuient sur des situations professionnelles.

De ce fait, les formations aux compétences de base nécessitent une analyse du poste de travail réel.

**L'AFEST pourrait être une solution** pour répondre au facteur temps, **mais il est trop tôt pour l'affirmer** quant à la résolution des situations d'illettrisme en entreprise.

#### ACTIONS ENVISAGÉES :

Sensibiliser les employeurs et les services RH à la formation.  
Les CRIA doivent se placer comme animateurs de territoires pour faire connaître l'offre de formation.  
Dans le secteur de l'intérim, des dispositifs de formation peuvent être mobilisés et financés par le FAFTT,  
Pour recruter et former un intérimaire en difficultés, il faut convaincre les entreprises clientes.  
L'analyse des coûts cachés pourrait être un moyen de sensibiliser et mobiliser les entreprises.

**SIX IDÉES CLÉS** Prendre en compte la question des équipements  
Mobiliser le recours à la vidéo  
« Gamifier » (\*) les activités formatrices  
Partir des besoins concrets et proposer des réponses de proximité  
Faire produire  
Reconnaître et valider les pratiques

(\*) Expression anglo-saxonne conçue sur la base du mot « game » (jeu) et désignant le recours au jeu pour mieux faire passer un message, en matière d'éducation, de politique, de marketing...

Une captation de la conférence de M. HAEUW a été effectuée, elle sera prochainement en ligne sur les sites des CRIA et du GIP Alfacentre.

## ATELIER N°3 : «Compétences de bases à l'ère du numérique.»

L'objectif de cet atelier était de réfléchir aux **besoins en numérique pour accompagner les publics et les accompagnateurs**. Il a permis d'évoquer les besoins des territoires et d'envisager des réponses adaptées.

Le réel point fort de l'action est la **marge de progression des apprenants**. Les résultats de l'action peuvent se mesurer sur la prise d'autonomie des apprenants mais également sur leurs réalisations numériques en séance ou à domicile (rédaction de courriers, de lettre de motivation, envoi de mails, inscriptions scolaires, ...).

Plusieurs interventions ont permis d'enrichir la réflexion :

La question d'un **savoir technique tant pour le formateur que pour l'apprenant** ainsi que la construction d'un esprit critique est primordiale : la compréhension technique ne résout pas la compréhension de l'information. Il a été soulevé qu'il fallait peut-être que **les accompagnateurs soient formés** et qualifiés aux usages du numérique pour permettre un meilleur apprentissage et optimiser des réponses adaptées.

Il a été évoqué la possibilité d'accéder aux «**OPENBADGE**» (image numérique dans laquelle sont enregistrées des informations relatives aux compétences d'une personne) **pour encourager la curiosité**, pour passer au-dessus des peurs et des craintes et valoriser les savoirs informels/expérientiels. La création autour du jeu serait aussi l'occasion d'apprendre en facilitant l'outillage. L'utilisation de la vidéo au maximum pourrait attirer l'adhésion.

On observe une **nécessité de meilleure visibilité** de ce que chacun fait et de doter les formateurs de nouvelles compétences. La création d'une banque de données au niveau régional (**AGORA partagée**) serait un atout.

### ACTIONS ENVISAGÉES :

Partager les expériences professionnelles, personnelles.  
Apprendre à décoder les informations d'Internet.  
Partager les ressources.  
Créer une plateforme d'échange, d'outillage, un forum.



## ATELIER N°4 : «Quelles réponses innovantes pour les jeunes.»

L'objectif de l'atelier est triple :

Identifier les besoins des jeunes en terme d'utilisation des outils numériques.

Faire le lien entre numérique et savoirs de base.

Recenser les expériences réussies en région Centre Val de Loire.

Selon les statistiques effectués en mission locale, **10% des jeunes sont en difficultés avec les compétences de base et / ou le numérique, 70% n'ont pas leur baccalauréat**.

La plupart recourt à des stratégies de contournement pour pallier les difficultés qui peuvent néanmoins être ensuite mobilisées comme levier pour les accompagner vers des apprentissages.

Le numérique peut être utilisé pour dépasser ces difficultés (reconnaissance vocale), cependant, pour les jeunes diplômés dans le numérique, l'exigence orthographique est forte.

Les jeunes semblent avoir une utilisation quotidienne des outils numériques, mais **ils ne parviennent pas à le transférer dans les démarches administratives**.

Les réponses actuelles ne sont pas satisfaisantes : les **besoins des jeunes sont rarement pris en compte** dans les actions de formations, qui sont construites selon le besoin du territoire.

Des **concepts d'actions sont à réinventer** afin de répondre à une utilisation immédiate comme créer des lieux identifiables ouverts sur des amplitudes assez larges. Il faut également **démultiplier les canaux d'information**.

Nous constatons que **les jeunes se mobilisent sur la durée lors de projets aux missions précises et en équipe**.

Dans la recherche d'emploi, une expérience pour la conception d'un CV a été menée : format marque page avec flash code aux contenus interactifs. Ceci a permis de se démarquer auprès des employeurs.

Des jeunes ont aussi été réunis autour d'un projet de réalisation de film pour présenter différents métiers sur leur bassin d'emploi. Ce type d'approche permet de **travailler sur les compétences de bases et celles numériques**, réduisant l'aspect stigmatisant de l'entrée en formation.

Cette démarche de projet favorise la mixité des différents publics, remise à Niveau /FLE, où chacun peut produire en fonction de ses capacités.

### ACTIONS ENVISAGÉES :

Nouvelles expérimentations par la Région : Visa + pour un public éloigné de l'emploi.

Action rémunérée avec un accompagnement global.

Chantier formation : mener des chantiers dans des collectivités ou associations déclarées.

Évolution des pratiques des formateurs.

Inclusion des compétences numériques dans le nouveau référentiel du titre de Formateur Pour Adulte.

Les ateliers de l'après-midi ont été animés par les directrices et directeurs des six CRIA départementaux, ainsi que par les partenaires des actions présentées. Les ateliers de l'après-midi ont été enrichis des contributions de plus d'une vingtaine de participants. Mme GAUDRON, vice-présidente, a visité tous les ateliers.

# Lutte contre l'illettrisme une force régionale, des réponses de proximité

## Six Centres Ressources Illettrisme et Analphabétisme : un atout régional

Implantés dans les six départements de la région, forts d'une vingtaine de salariés qualifiés et diplômés, les CRIA permettent de couvrir les territoires de la région dans leurs diversités et dans leurs particularités.

Les CRIA assurent aussi directement auprès des personnes une mission d'accueil, d'évaluation et d'orientation. Les coordinations entre acteurs locaux qu'ils soient financeurs ou opérateurs, à l'échelle locale sont nombreuses. La caractéristique des CRIA est le travail en réseau sur leur territoire : leur connaissance fine, parfois ancienne, des spécificités locales et des interlocuteurs permet d'accroître leur efficacité.

## Les contacts

Flore FOULON  
06 09 35 94 71  
cria28@laposte.net

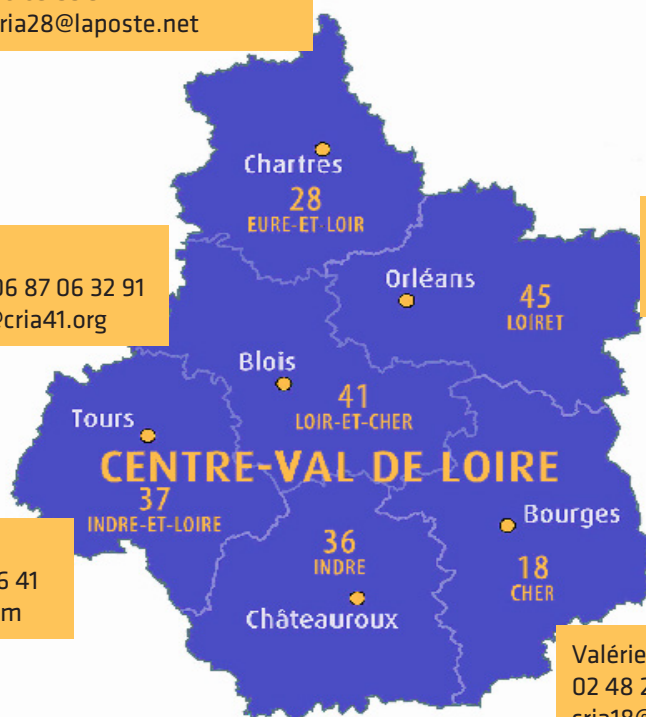
Isabelle DAUMAS  
02 54 43 40 84 - 06 87 06 32 91  
isabelle.daumas@cria41.org

Cécile DOUILLARD  
02 47 47 12 87 - 06 87 62 06 41  
cdouillard.cria37@gmail.com

Nicole BLOT  
06 85 37 17 75  
cria36@adpep36.fr

Mathieu JUCHET  
02 38 63 77 22  
m.juchet@cria45.com

Valérie TIAIBA  
02 48 27 52 05 - 06 33 74 30 86  
cria18@pep18.fr



### BIBLIOGRAPHIE NON EXHAUSTIVE

Livre blanc « Contre l'illectronisme ». juin 2019 - Syndicat de la Presse Sociale. [https://www.csa.eu/media/1877/livre-blanc\\_sps\\_2019.pdf](https://www.csa.eu/media/1877/livre-blanc_sps_2019.pdf)

Rapport « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics ». 2019 - Défenseur des droits - République Française. <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2019/01/dematérialisation-et-inegalites-daccés-aux-services-publics>

Vers une société numérique pleinement inclusive. - avril 2018 - Agence des nouvelles solidarités actives. <https://www.solidarites-actives.com/fr/nos-projets/vers-une-societe-numerique-pleinement-inclusive>

Enquête sur « l'illectronisme » en France. - mars 2018 - Syndicat de la Presse Sociale et CSA. [https://sps.fr/wp-content/uploads/2018/06/Rapport-CSA-pour-SPS\\_Illectronisme\\_Mars-2018\\_120318.pdf](https://sps.fr/wp-content/uploads/2018/06/Rapport-CSA-pour-SPS_Illectronisme_Mars-2018_120318.pdf)

Blog de Frédéric HAEUW : [www.haeuw.com](http://www.haeuw.com).

L'Internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale, Dominique Pasquier, Paris, Presses des Mines, Collection Sciences sociales, 2018.

**Union Régionale des Centres Ressources Illettrisme et Analphabétisme - Région Centre-Val de Loire**  
GIP Alfa Centre 10 rue Saint Etienne 45000 ORLEANS - @urcriac@gmail.com