

Cofinancé
par



**MINISTÈRE
DU TRAVAIL, DE LA SANTÉ,
DES SOLIDARITÉS
ET DES FAMILLES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



**ÉTUDE RELATIVE A L'ACCOMPAGNEMENT
A LA TRANSITION NUMÉRIQUE
ET A LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME ET L'ILLECTRONISME
DANS LES STRUCTURES INTERVENANT
AUPRÈS DES PERSONNES ÂGÉES ET DES PERSONNES
HANDICAPÉES**

Livrable Phase 3

Enrichissement du livrable de Phase 2

EDEC PIC Grand Âge et Autonomie

Février 2025

Table des matières

TABLE DES MATIERES	2
PREAMBULE	4
PARTIE 1 : ENJEUX FONDATEURS ET RECOMMANDATIONS	9
1.1 Panorama des actions existantes en matière d'inclusion numérique et de lutte contre l'illettrisme.....	9
1.2 Enjeux fondateurs de l'élaboration de ce plan d'action	12
PARTIE 2 : PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION	13
2.1 Présentation générale.....	13
2.2 Présentation des parcours de formation à destination des salariés et encadrants	14
2.1.2 Organisation du plan de formation.....	14
2.1.2 Objectifs pédagogiques communs à l'ensemble des fiches.....	16
2.2 Précisions sur les parcours.....	17
2.2.1 Précisions en lien avec le parcours N°1 :	17
2.2.2 Précisions en lien avec le parcours N°2.....	18
2.2.3 Précisions en lien avec le parcours N°3.....	19
2.2.4 Précisions en lien avec les parcours N°4 à N°9	19
2.2.5 Précisions en lien avec le parcours N°10 :	21
2.2.6 Précisions en lien avec le parcours N°11	21
2.2.7 Précisions en lien avec le parcours N°12	21
2.3 Recommandations en accompagnement du programme de formation	22
2.3.1 Axe 1 - Adapter l'organisation des sessions de formation aux sujets et aux publics concernés.....	23
2.3.2 Axe 2 - Communiquer pour développer l'accès aux formations	24
2.3.3 Axe 3 – Des actions RH complémentaires au déploiement de formations.....	25
2.3.4 Axe 4 - Pour une conduite plus inclusive des transformations numériques	26
2.3.5 Axe 5 - Des évolutions à promouvoir dans les pratiques de formation	26
CONCLUSION	26
ANNEXES.....	28
Annexe N° 1 : Plus-value des 12 parcours de formation.....	29
Annexe N° 2 : Liste des entretiens réalisés au titre de la phase 2 de l'étude	34
Annexe N°3 : Quelques résultats de l'enquête en ligne (rappel)	35
Annexe N°4 Verbatims : morceaux choisis.....	39
Annexe N° 5 : Référentiel DigComp	40
Annexe N° 6 : Principaux retours d'expérience et propositions issus de la phase test.....	42

Annexe N° 7 : Recommandation du Conseil de l'Union européenne du 22 mai 2018 relative aux compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie.....	53
Annexe N°8 : Référentiel Cléa – Domaine 1 : Communiquer en français	54
Annexe N° 9 : Grille de niveau.....	55
Annexe N°10 - Principes directeurs ayant servi à la conception du plan d'action	56
Annexe N°11 – Fiches descriptives des 3 structures participantes à l'expérimentation en phase 3.	59

Préambule

Les branches de l'action sanitaire, sociale et médico-sociale (BASS) et la branche de l'hospitalisation privée (HP), signataires et parties prenantes de l'EDEC PIC « Métiers du Grand Âge et de l'Autonomie » conclu avec l'Etat le 20 octobre 2021, ont initié avec l'appui de l'OPCO Santé et le Ministère en charge de l'emploi une action visant à « **Accompagner la transition numérique et lutter contre l'illettrisme et l'illectronisme** » dans leurs structures (action n° 9 de l'axe 2.)

Pour mémoire, l'EDEC concerne :

- Les 21 800 établissements de la branche du secteur sanitaire, médico-social et social privé à but non lucratif qui emploient 785 000 salariés pour le soin et l'accompagnement de près de 3 millions de personnes chaque année.
- Les 3000 établissements de la branche du secteur de l'hospitalisation privée, dont 1000 établissements dans le secteur sanitaire et 2000 dans le secteur médico-social, qui emploient un peu moins de 250 000 salariés et représentent 25% de l'offre de soins hospitaliers et 20% des places d'accueil d'EHPAD en France.

Le présent document constitue le plan d'action de cette démarche et cible les établissements accueillant des personnes âgées (PA) et des personnes handicapées (PH). Il vise le développement d'actions de formation ainsi que des actions RH d'accompagnement, complémentaires aux dispositifs déjà existants au titre de l'offre de l'OPCO Santé.

Il prolonge une phase d'état des lieux ayant fait l'objet d'un rapport dédié (livrable de la phase 1) qui a mis en avant la nature, les causes et les impacts de ces problématiques, tout en identifiant les publics cibles prioritaires à adresser dans le cadre du plan d'action.

Le présent document est composé de deux parties et d'annexes :

- Une **première partie** qui décrit et justifie les principes directeurs, et recommandations de ce plan d'action ;
- Une **seconde partie** qui porte sur les parcours de formation proposés vers deux publics clés :
 - Les salariés en situation d'illettrisme et d'illectronisme
 - Les encadrants qui, à leur poste, ont des rôles cruciaux en matière de détection, de prise en charge des difficultés rencontrées par les salariés (accompagnement, formation, etc.).
- Des **annexes** comprenant les éléments suivants :
 - Plus-value des 12 parcours de formation ;
 - Fiches descriptives des 12 parcours de formation ;
 - Liste des entretiens réalisés au titre de la phase 2 de l'étude ;
 - Quelques résultats de l'enquête en ligne (rappel) ;
 - Verbatims – morceaux choisis ;

- Référentiel DigComp¹ (cadre de référence européen des compétences numériques) ;
- Recommandation du Conseil de l'Union européenne portant sur « la compétence numérique » (introduisant la notion transversale de littératie numérique, ajoutant aux compétences techniques, des compétences cognitives et sociales) ;
- Référentiel Cléa – Domaine 1 : Communiquer en français ;
- Grille explicative des niveaux des participants ;
- Principes directeurs ayant servi à la conception du plan d'action ;
- Fiches descriptives des 3 structures participantes à l'expérimentation en phase 3 ;
- Exemples d'actions déployées par l'ANLCI dans des structures relevant d'autres OPCO.

Une synthèse présentant les motifs, les objectifs et l'organisation du plan d'action figure page suivante.

¹ Le terme provient du titre du référentiel, écrit en anglais : "*European Digital Competence Framework for Citizens*". Il identifie 21 compétences numériques, regroupées en 5 domaines de compétences : Informations et données ; Communication et collaboration ; Création de contenus numériques ; Protection et sécurité ; Résolution de problèmes.

SYNTHESE DE LA DEMARCHE DE PLAN D'ACTION

Les enjeux

- La transformation numérique des structures des branches BASS et HP concerne toutes les fonctions et tous les métiers, quels que soient leurs niveaux de qualification.
- Les outils numériques déployés font appel à des interfaces textuelles et génèrent en outre un surcroît de formalisation écrite de la part des utilisateurs (cf. activités de reporting, etc.).
- A partir de 2019, l'Etat s'est doté d'une stratégie pour accélérer et uniformiser le déploiement des outils du numérique en santé grâce à une feuille de route qui a été déployée jusqu'en 2022 pour faire place à une seconde de 2023 à 2027. Des programmes ambitieux ont complété cette stratégie en apportant les moyens nécessaires au développement de services. Ainsi, le Ségur du numérique a permis, dans le cadre du plan « Etablissements et Services Sociaux et Médico-sociaux numérique »², d'implémenter ou d'améliorer les DUI (Dossier Usager Informatisé) pour les établissements médico-sociaux volontaires par exemple.
- Ce faisant ces transitions numériques requièrent, de façon de plus en plus impérative, la maîtrise des savoirs de base (lecture, écriture), et la capacité à développer des usages diversifiés du numérique, lesquels nécessitent de savoir se servir d'outils tactiles (smartphones, tablettes), d'ordinateurs (donc souris, clavier), mais aussi de maîtriser les bases de compétences spécifiques telles que la cybersécurité ou encore la protection des données.

Face à ces transformations le présent plan d'action vise deux populations :

- Les salariés : sans avoir de chiffrage précis, les personnes en situation d'illettrisme et/ou en situation d'illectronisme représentent une part importante des salariés de premiers niveaux de qualification au sein des deux branches. Or, les métiers concernés (où nous retrouvons ces profils d'actifs) correspondent, dans de nombreux cas, à des métiers en tension. Les employeurs doivent, dès lors, garantir l'employabilité de salariés ne disposant pas des savoirs de base, tout en garantissant une qualité de service de plus en plus élevée et de plus en plus évaluée.
- Les encadrants car leurs rôles sont multiples pour lutter contre les problématiques d'illettrisme et d'illectronisme :
 - Les managers de proximité : ils sont ceux qui peuvent détecter et générer la confiance nécessaire à ce que des échanges s'établissent autour de démarches de formation.
 - Les managers, RH et les directeurs pour les petites structures sont ceux qui peuvent contribuer à construire et animer les démarches formatives dans les entreprises (processus d'orientation, mise en place de formations collectives, mise en place de parcours individualisés, développement des échanges de pratiques entre pairs ou au sein des équipes, etc.)

Le **plan d'action** propose la création de **12 parcours** dont 9 destinés aux salariés et 3 dédiés aux encadrants.

² Le programme ESMS numérique vise à généraliser l'utilisation du numérique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS). Il repose principalement sur le déploiement d'un dossier usager informatisé (DUI) pour chaque personne accompagnée.

Les parcours salariés :

- **Parcours N°1 : parcours socle** qui vise à renforcer le socle de connaissances et compétences professionnelles des salariés des secteurs du soin et de l'accompagnement social qui rencontrent des difficultés avec les savoirs de base (lire, écrire, compter), afin de favoriser leur intégration et leur efficacité dans leur activité professionnelle.
- **Parcours N°2 : parcours d'initiation** qui vise à **développer les compétences numériques professionnelles et donner du sens à la transition numérique**
- **Parcours N°3 : parcours d'initiation** qui vise à renforcer les **Bases du numérique et le développement des savoirs de base**
- **Parcours N°4, 5, 6, 7, 8 et 9 : parcours d'approfondissement thématiques dédiés au numérique.** Contrairement à des formations d'acquisition des savoirs de base, de tels parcours, appliqués au contexte des métiers du soin et de l'accompagnement social n'existent pas « sur étagère » (exemple : les données personnelles et la cyber sécurité ne se traitent pas de la même manière dans les secteurs du soin et de l'accompagnement social que dans d'autres secteurs, encore moins lorsque l'on s'adresse à des personnes en situation d'illettrisme et/ou d'illectronisme). Outre les contenus, **les compétences numériques doivent être mises en situation** pour une acquisition et une appropriation optimale. Les professionnels sont en mesure d'apprendre lorsque le numérique fait sens vis-à-vis de leurs pratiques professionnelles (par rapport à un enseignement trop générique). De facto, des formations nécessitent bel et bien d'être adaptées via des **cas d'usages en lien avec les secteurs d'activité**.

Les parcours encadrants :

Ces parcours visent le développement de modes de management des transformations numériques qui soient plus inclusifs. Ils contribuent à sensibiliser et à former les responsables au sein des structures (directeurs, DRH, encadrants) sur différents points tels que :

- Les enjeux et risques liés à l'illettrisme et l'illectronisme ;
- Les modes de communications adaptés pour aborder ces sujets sans stigmatiser, ni générer de rejet par les salariés concernés ;
- D'adapter le pilotage des démarches de transformation numérique ;
- D'adapter les pratiques de management des compétences et les pratiques formatives à ces publics et problématiques spécifiques.

Les parcours suivants sont proposés pour servir ces objectifs :

- **Parcours N°10 : Sensibiliser à l'illettrisme et l'illectronisme dans les secteurs du soin et de l'accompagnement social**

Ce parcours, en format court et distancié, vise à sensibiliser les directions, DRH et encadrants dans le but de connaître les problématiques de l'illettrisme et l'illectronisme et de susciter leur prise en compte dans le spectre des accompagnements possibles, souhaitables. Aussi, il s'agira de partager des éléments tangibles propres aux secteurs du soin et de l'accompagnement social, afin d'en comprendre les enjeux pour la structure, l'organisation, les salariés et plus largement les publics. Cela permettra en conséquence de pouvoir anticiper les impacts dans les secteurs du soin et de l'accompagnement social, d'essayer des bonnes pratiques et de recommander des solutions.

Cibles privilégiées : Directions, DRH, encadrants.

- **Parcours N°11 : Prendre en compte l'illettrisme et l'illectronisme au sein des équipes dans les secteurs du soin et de l'accompagnement social**

Ce parcours se propose d'outiller les encadrants et responsables des secteurs du soin et de l'accompagnement social pour gérer efficacement les problématiques d'illettrisme et d'illectronisme au sein de leurs équipes. Cette formation couvre la connaissance, l'identification, la gestion de ces problématiques et enjeux, ainsi que l'adaptation de la posture managériale et l'orientation des collaborateurs vers des solutions adaptées.

Cibles privilégiées : Membres de la direction et de l'encadrement de proximité (RH, chefs de service, etc.)

- **Parcours N°12 : Concevoir et déployer des formations inclusives pour les publics en difficulté avec l'écrit et le numérique**

Ce parcours vise l'acquisition des compétences pour organiser des formations adaptées aux besoins spécifiques des publics concernés (illettrisme, illectronisme). Il doit permettre à ses participants de (i) savoir communiquer efficacement sur les formations sans stigmatiser, de (ii) comprendre et intégrer des actions RH complémentaires pour accompagner les transformations numériques inclusives et, (iii), de maîtriser les méthodes et outils pour une pédagogie différenciée et accessible.

Cibles privilégiées : DRH

Les parcours proposés dans ce plan d'action ont vocation à nourrir la rédaction de cahiers des charges pour des appels d'offre spécifiques, lancés par l'OPCO Santé à destination d'organismes de formation.

A ce titre, les cahiers des charges produits devront spécifier que les parcours devront être spécifiquement adaptés aux spécificités des secteurs concernés et des publics visés afin que les organismes de formation répondant soient à même de spécifier leurs propositions (construction des déroulés et contenus pédagogiques des formations proposées).

Outre ces formations « sur mesure » qui sont spécifiquement adaptées aux métiers et au contexte des deux branches, ces parcours pourront mobiliser des outils et des formations existants sur les savoirs de base ou les compétences numériques standards (Cf. le CléA pour renforcer les compétences de base (lecture, écriture, mathématiques simples, usages numériques)).

PARTIE 1 : ENJEUX FONDATEURS ET RECOMMANDATIONS

1.1 Panorama des actions existantes en matière d'inclusion numérique et de lutte contre l'illettrisme

Ci-dessous un panorama de l'existant en matière d'inclusion / de formation au numérique (illectronisme) et de savoirs de base (illettrisme). Ce panorama a vocation à montrer en quoi le plan d'action (présenté en partie 2 du document) constitue une véritable plus-value, dans le contexte des actions en matière d'inclusion numérique et de lutte contre l'illettrisme d'ores-et-déjà existantes.

Actions existantes en matière d'inclusion numérique

La médiation numérique désigne « la mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages, c'est-à-dire développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir dans la société numérique »³. La médiation numérique constitue donc un levier pour répondre à l'enjeu d'inclusion numérique.

Exemples d'actions	Éléments manquants identifiés dans ces actions et pris en compte dans les travaux de l'EDEC
• Ateliers d'initiation pour les novices • Sessions de sensibilisation spécifiques (comme la cybersécurité ou la parentalité numérique) • Accompagnement personnalisé à l'utilisation des différents services en ligne	• Manque de prise en compte des publics en situation d'illettrisme dans les actions de médiation numérique • Besoins importants de formation des acteurs de la médiation numérique autour de la problématique de l'illettrisme (Cf. EDEC Inclusion numérique en cours, piloté par la DGEFP, l'ANCT et Uniformation) • Référentiels de compétences numériques ne prenant pas en compte les publics en situation d'illettrisme (partent du présupposé que les personnes sont lettrées) • Connaissance partielle des métiers et secteurs du soin et de l'accompagnement social

Ainsi, la médiation numérique telle qu'elle apparaît dans le tableau ci-dessus est à différencier d'une formation proposée dans le cadre de cet EDEC pour lutter contre l'illectronisme dans le contexte des branches BASS et HP en matière de philosophie, de cible, de type d'interventions et de structure d'exercice.

- **Philosophie** : la médiation numérique s'attache à développer la littératie numérique qui renvoie à des compétences sociales et cognitives ;
- **Cible** : la médiation numérique ne s'adresse pas aux salariés mais à des particuliers. Ses acteurs sont des « généralistes » : ils ne sont pas experts en matière de numérique dans le secteur du soin ou de l'accompagnement social

³ [Livres blancs La médiation numérique et le métier de médiateur](#), ARNIA-Mednum BFC, janvier 2021.

- **Interventions** : la médiation numérique ne renvoie pas à proprement parler à des pratiques formatives mais à de l'accompagnement à l'usage du numérique ;
- **Profil et structure** : la médiation numérique n'est pas réalisée par un formateur détenteur de la certification Qualiopi dans un organisme de formation.

Actions existantes en matière de lutte contre l'illettrisme

Exemples d'actions	Manques par rapport à l'action 9 de l'axe 2 de l'EDEC
• Des organismes de formation spécialisés dans l'illettrisme présents sur le territoire • Existence de dispositifs de formations mobilisables (CLéA) destinées aux publics en situation d'illettrisme • Des formations financées par l'OPCO Santé • Des formations illettrisme proposées par les organismes de formation à l'externe (cf. Habilités CLéA)	• Manque de connaissance des dispositifs existants (dédiées à l'illettrisme) • Manque de financements des dispositifs de formations existants • Déficit de formations "illettrisme" combinées avec le numérique et/ou amenant vers le numérique. • Pas de formations centrées sur le développement des compétences de base (Illettrisme) en interne de l'OPCO santé • Demandes de prise en charge externe très faibles (2 demandes d'une structure BASS sur 21 800 établissements en 2023 pour entretiens préalables CLéA de 2 salariés sur 785 000 au total) • On forme souvent aux savoirs de base avant de former au numérique • Des formations soit "illettrisme", soit "numérique"⁴ • Pas de formations illettrisme contextualisées en situation professionnelle et destinées à des salariés des branches BASS et HP et/ou spécifiquement destinées aux métiers ciblés par l'EDEC • Des référentiels de formation illettrisme (cf. CLéA) ne tenant pas compte : - des équipements numériques mobiles et des compétences associées (référentiels déclinés uniquement sur la base de l'utilisation des ordinateurs) - des compétences cognitives (esprit critique) et sociales (interactions) propres au développement de la littératie numérique pour tous - des problématiques d'accès sécurisés aux plateformes en ligne, de sécurité et de gestion des données, des identités, etc.⁵. - centrées sur les compétences techniques et/ou dont les contenus et/ou les modalités non spécifiquement adaptées à des publics en situation d'illettrisme (cf. 4 degrés de l'ANLCI) - manque de contextualisation sectoriel (BASS et HP / soin et accompagnement social) dans les contenus de formation

4 cf. Rapprocher du numérique, rapprocher de l'écrit : Médiation numérique, l'opportunité d'une double appropriation, Carole Burget 2021.

5 cf. [Recommandations du Conseil de l'Europe du 22 mai 2018](#), p. 9 et 10.

Concernant les dispositifs de formation au numérique, nous retirons de nos recherches documentaires et des entretiens menés durant la phase 1 que les dispositifs existants restent très généralistes et ne sont pas spécifiquement adaptés au public (i) en situation d'illettrisme et (ii) en situation de travail dans le secteur du soin ou de l'accompagnement social. L'offre de formation, quand-à elle est focalisée sur les outils métiers et les outils bureautiques, prenant insuffisamment en compte les besoins « amont » de maîtrise des outils de base et de compréhension globale du fonctionnement du numérique. Au regard de ces analyses, les parcours de formation proposés dans le cadre de la démarche EDEC sont particulièrement contextualisés, via cette double approche qui prends en compte les spécificités sectorielles d'intervention et les caractéristiques des publics destinataires.

Concernant les actions de lutte contre l'illettrisme, nous constatons que les initiatives actuelles présentent une dichotomie problématique :

- D'une part, les actions de médiation numérique ne s'adressent pas spécifiquement aux publics en situation d'illettrisme, présupposant que les utilisateurs maîtrisent les compétences de base en lecture et écriture.
- D'autre part, les formations dédiées à la lutte contre l'illettrisme n'intègrent pas ou peu la dimension numérique, créant ainsi un cloisonnement préjudiciable au développement global des compétences requises pour les professionnels.

Les référentiels existants quant à eux peuvent s'avérer inadaptés : le CLéA par exemple ne prend en considération ni les équipements numériques mobiles désormais omniprésents, ni l'esprit critique nécessaire pour un usage sécurisé des plateformes et des données sensibles. Plus largement les compétences cognitives et sociales nécessaires au développement d'une véritable littératie numérique professionnelle sont insuffisamment prises en compte. A ce titre, nous proposons un cadre de référence qui repose sur l'hybridation du domaine 3 du référentiel CléA⁶, en articulation avec le référentiel européen DIGCOMP (cf. annexes) et les trois domaines clés de la littératie numérique⁷.

Enfin, en termes de recours aux dispositifs de lutte contre l'illettrisme, on constate une très faible demande de prise en charge au sein de l'OPCO (seulement 2 demandes d'une structure BASS sur 21 800 établissements en 2023). Plutôt qu'une absence de besoin, ce constat semble révéler une inadéquation des offres disponibles et/ou une méconnaissance des dispositifs existants. Autre frein relevé, l'approche qui consiste à former d'abord aux savoirs de base avant d'aborder les compétences numériques, ne nous semble pas pertinente dans la mesure où les formations au numérique peuvent être d'excellents supports d'identification des besoins de formation et de mobilisation des professionnels qui sont en situation d'illettrisme.

En réponse à ces constats, le plan d'actions proposé au titre de l'EDEC vise à conjuguer lutte contre l'illettrisme et acquisition de compétences numériques de base, tout en replaçant ces compétences dans les contextes professionnels des branches BASS et HP. Les actions et parcours proposés ont ainsi pour objectif de répondre à un besoin urgent d'évolution des dispositifs de formation pour parvenir à des transitions justes qui permettent de concilier la modernisation des organisations et des métiers avec l'inclusion des professionnels en situation d'illettrisme et d'illectronisme.

⁶ Le domaine 3 du référentiel correspond à « Savoir utiliser des techniques usuelles de l'information et de la communication numérique ».

⁷ Ces 3 domaines clés sont : L'accès et l'utilisation des technologies numériques, la compréhension et l'évaluation de l'information et la création et la communication numérique.

1.2 Enjeux fondateurs de l'élaboration de ce plan d'action

Le tableau ci-dessous donne à voir les enjeux du déploiement de formations numériques à destination des publics éloignés et en difficulté avec les savoirs de base dans le cadre de la transition numérique au sein des deux branches BASS et HP :

	ENJEUX
POUR LES ORGANISATIONS	• Gain de temps et efficacité accrue : Les outils numériques permettent d'automatiser des tâches administratives répétitives, optimisant ainsi les processus internes et libérant du temps pour des activités à plus forte valeur ajoutée. • Amélioration de l'attractivité et de la fidélisation des talents : En modernisant les pratiques, les organisations deviennent plus attractives pour les professionnels, réduisant ainsi le taux de turnover, notamment dans des secteurs en tension. • Renforcement de la cybersécurité : Le numérique améliore la protection des données sensibles grâce à des protocoles sécurisés. Le développement d'une culture de la cybersécurité au sein des équipes renforce la confidentialité des informations partagées. • Fluidité des échanges : Les outils collaboratifs numériques facilitent la communication entre les équipes, permettant une meilleure coordination entre les professionnels du soin et de l'accompagnement social.
POUR LES PERSONNES ACCOMPAGNEES	• Amélioration de la qualité des soins et sécurisation : La numérisation permet une meilleure personnalisation des interventions grâce à un suivi optimisé des dossiers médicaux partagés et une réactivité accrue des équipes. • Renforcement de la relation de confiance : L'utilisation d'outils numériques améliore la transparence des soins prodigués, renforçant la relation de confiance entre les bénéficiaires et les professionnels. • Confort accru et sécurité : Le numérique permet une meilleure prise en charge des personnes grâce à des dispositifs de télésurveillance et de téléconsultation, réduisant les déplacements inutiles, permettant un maintien à domicile et de pallier la désertification des expertises. • Meilleure sécurisation des soins et des données : l'utilisation des outils répondant aux référentiels de sécurité et les pratiques des professionnels formés à la cybersécurité, la centralisation des données assurent une meilleure sécurisation des données.

PARTIE 2 : PRÉSENTATION DU PLAN D’ACTION

2.1 Présentation générale

Le plan d’action proposé s’articule autour d’un programme de formations structuré auprès de 2 cibles (encadrants et salariés) et de 12 parcours.

Formation des salariés

Le parcours « Socle »

Le parcours N°1 représente le socle de connaissances et de compétences professionnelles, compétences fondamentales attendues pour tout salarié, ici des secteurs concernés. Il fait référence aux parcours existants dans le droit commun en amont de la certification CLéA et constitue une réponse pour le développement des savoirs de base des personnes en situation d’illettrisme. Aussi, il ne sera pas développé par l’OPCO Santé. Les salariés pourront y être orientés à l’issue du positionnement effectué en parcours 2 (qui reste la porte d’entrée vers le dispositif).

Les parcours « initiation »

Le N°2 correspond à l’entrée dans les modules de formation qui pourraient être proposés aux salariés concernés. Il s’agit du parcours d’initiation générale, faisant le point sur un vaste ensemble de compétences autour de l’utilisation, la compréhension et les interactions numériques. Il ajoute les fondamentaux autour de la cybersécurité et de la gestion des données, puis du sens dans la transition numérique au sein du secteur concerné. Il permet enfin une orientation affinée en fonction des besoins évalués vers des thématiques approfondies.

Le N°3 correspond à un palier supplémentaire pour les salariés véritablement débutants, ceux qui n’ont quasiment pas de pratique sur l’outil informatique et le découvrent en formation. Néanmoins, si l’on ne répond pas à ces besoins très spécifiques, ils ne pourront pas suivre les approfondissements proposés.

Les parcours « approfondissement »

Les N°4 à 9 correspondent aux approfondissements thématiques proposés (étude approfondie d’un sujet central) associant de façon transversale une contextualisation sectorielle (soin et accompagnement social) organisée au sein d’une réponse adaptée aux problématique illettrisme et illectronisme.

Formation des encadrants

Les parcours N°10 à 12 représentent une gradation de formation dédiées aux encadrants.

Le parcours N°10 apporte un premier niveau de réponse permettant une prise de connaissance des problématiques illettrisme, illectronisme et transition numérique des secteurs du soin et de l’accompagnement social en format allégé (distanciel, durée courte). Il est prioritairement indiqué pour les encadrants n’ayant pas le temps, ou le souhait d’aller plus en avant dans une connaissance fine de ces problématiques.

Le parcours N°11 permet une étude en détail des fondamentaux nécessaires pour les managers désireux d'approfondir leurs pratiques.

Le parcours N°12 est dédiés aux DRH ayant le souhait de mettre en œuvre des réponses approfondies autour de formation adaptées à l'illettrisme et l'illectronisme, mais aussi autour de la communication efficace au quotidien auprès des équipes en prenant en compte les besoins spécifiques des personnes présentant des difficultés avec le rapport à l'écrit.

2.2 Présentation des parcours de formation à destination des salariés et encadrants

2.1.2 Organisation du plan de formation

Pour les salariés, l'entrée dans le dispositif se fera via le parcours 2, porte d'entrée et plateforme d'orientation pour les publics. En effet, à l'issue de ce dernier les salariés auront :

- Une connaissance générale du domaine et des spécificités liées à leur domaine d'activité avec une culture de base sur les questions de sécurité mais aussi des notions sur les impacts de la numérisation et le sens de cette dernière dans leur domaine professionnel.
- Des préconisations d'orientation soit vers le parcours 1 (développement des compétences de base) soit vers le parcours 3 (public n'ayant pas de pratiques numériques) ou vers les parcours d'approfondissement en fonction des résultats obtenus sur Pix. Les résultats d'évaluation via Pix ne seront pas le seul paramètre à prendre en compte : les besoins et envies devront également être sondés lors des entretiens.

Pour les encadrants, les 3 parcours se déclinent en 3 temps avec un temps d'initiation (tous publics encadrant), un parcours plus approfondi à destination des managers et un dernier plus opérationnel pour les DRH.

Parcours à destination des salariés des structures du soin et de l'accompagnement social

	INTITULÉ DU PARCOURS	TYPE DE PARCOURS	PUBLIC CIBLÉ
N°1	Compétences fondamentales – Socle de connaissances et compétences professionnelles dans les secteurs du soin et de l'accompagnement social	Socle	Salariés ayant des difficultés avec les compétences numériques et/ou de base (lire, écrire, compter)
N°2	Développer ses compétences numériques professionnelles et donner du sens à la transition numérique	Initiation	Salariés désireux de développer leurs compétences numériques de base (débutant)
N°3	Bases du numérique et développement des savoirs de base	Initiation	Salariés désireux de développer leurs compétences numériques et savoirs de base (débutant nécessitant un renforcement)
N°4	Équipement et environnement numérique	Approfondissement	Salariés débutants ou en manque d'aisance, désireux d'acquérir ou consolider des compétences numériques de base pour utiliser efficacement les équipements informatiques fixes et mobiles
N°5	Recherche et navigation sur internet	Approfondissement	Salariés débutants ou en manque d'aisance, souhaitant acquérir ou consolider des compétences numériques de base pour effectuer des recherches en ligne de manière efficace et fiable
N°6	Sécurité des données et mots de passe	Approfondissement	Salariés débutants ou en manque d'aisance souhaitant acquérir ou consolider des compétences numériques de base pour protéger leurs données personnelles et professionnelles dans un environnement numérique
N°7	Écriture numérique	Approfondissement	Salariés débutants ou en manque d'aisance, souhaitant acquérir ou consolider des compétences numériques de base pour améliorer leur communication écrite en prenant appui sur le numérique
N°8	Collaboration et communication	Approfondissement	Salariés débutants ou en manque d'aisance, souhaitant acquérir ou consolider des compétences numériques de base pour collaborer et communiquer en ligne dans un cadre professionnel
N°9	Démarches en ligne	Approfondissement	Salariés débutants ou en manque d'aisance, souhaitant acquérir ou consolider des compétences numériques de base pour effectuer des démarches administratives en ligne de manière sécurisée, et/ou accompagner les publics dans ces démarches

Parcours à destination des encadrants des structures du soin et de l'accompagnement social

	INTITULÉ DU PARCOURS	PUBLIC CIBLÉ
N°10	Sensibiliser à l'illettrisme et l'illectronisme dans le secteur du soin et de l'accompagnement social	Dirigeants, DRH, encadrants d'établissement
N°11	Prendre en compte l'illettrisme et l'illectronisme au sein des équipes dans les secteurs du soin et de l'accompagnement social	Membres de la direction et de l'encadrement de proximité (RH, chefs de service, etc) désireux de faire évoluer leurs pratiques managériales pour prendre en compte des problématiques d'illettrisme et d'illectronisme
N°12	Concevoir et déployer des formations inclusives pour les publics en difficulté avec l'écrit et le numérique	DRH désireux d'acquérir des compétences pour organiser des formations adaptées aux besoins spécifiques des publics concernés par l'illettrisme et l'illectronisme

2.1.2 Objectifs pédagogiques communs à l'ensemble des fiches

Des objectifs spécifiques à l'illettrisme

1. Donner du sens à l'écrit à travers le numérique :

- Utiliser des situations concrètes du numérique (remplir un formulaire, rédiger un courriel, rechercher des informations en ligne) pour développer la capacité à lire et comprendre des textes en contexte.
- Apprendre à reconnaître les liens entre les mots, les phrases et leur utilité dans la vie professionnelle et personnelle.

2. Appréhender différents supports d'écrits numériques :

- Découvrir et analyser des supports variés : interfaces numériques (applications, sites web), consignes écrites (courriels, messages instantanés), et documents administratifs en ligne.
- S'exercer à différencier les types de documents numériques (formulaire, message, contrat) pour mieux comprendre leurs objectifs.

3. Enrichir son vocabulaire par la pratique numérique :

- Intégrer progressivement un vocabulaire lié aux outils numériques, aux démarches administratives en ligne et à la collaboration professionnelle.
- Développer des champs lexicaux spécifiques grâce à des exercices pratiques (glossaires, jeux de mots autour des termes numériques).

4. Renforcer la maîtrise des règles grammaticales et de conjugaison

- S'entraîner à écrire des phrases simples et correctes dans des contextes numériques (rédiger un courriel, remplir des champs de texte, écrire un mot de passe).
- Réviser et appliquer des notions grammaticales essentielles (syntaxe, accords, conjugaisons de base) en lien avec des exercices pratiques du numérique.

5. S'appuyer sur les thématiques du numérique comme levier d'apprentissage

- Aborder la lecture et l'écriture en exploitant des problématiques concrètes du numérique professionnel : cybersécurité, collaboration, navigation, démarches en ligne.
- Faire du numérique un support motivant et concret pour consolider des compétences en français tout en développant des savoir-faire digitaux essentiels.

6. Mettre en avant l'approche experte d'un spécialiste de l'illettrisme

- Privilégier une pédagogie qui part des acquis des apprenants pour construire des compétences transversales, ancrées dans leur quotidien.
- S'assurer que le numérique soit utilisé comme un prétexte et non une finalité : renforcer les compétences de base tout en introduisant une plus-value sur les outils numériques.

Des objectifs particuliers selon les secteurs « soin et accompagnement social »

1. Renforcer les compétences numériques des salariés pour leur permettre de mieux répondre aux besoins des secteurs du soin et de l'accompagnement social.

2. Faciliter l'utilisation des outils numériques dans la gestion quotidienne et le suivi des usagers (dossiers médicaux, communication interne, outils collaboratifs).
3. Adapter les pratiques de communication numérique pour s'adresser à des publics spécifiques comme les personnes âgées ou en situation de handicap.
4. Promouvoir une approche inclusive et bienveillante dans l'accompagnement des collègues et des usagers en difficulté avec le numérique.

2.2 Précisions sur les parcours

Nous proposons ci-dessous des précisions sur les parcours, en complément des fiches descriptives de ceux qui figurent en annexe du présent document.

2.2.1 Précisions en lien avec le parcours N°1 :

Compétences fondamentales – Socle de connaissances et compétences professionnelles dans les secteurs du soin et de l'accompagnement social

Des organismes de formation ont la capacité de proposer des actions visant à accompagner les salariés dans l'acquisition ou le renforcement des savoirs de base, dédiés à l'accompagnement des publics en situation d'illettrisme.

“Le Cadre National de Référence de l'ANLCI (Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme) décrit quatre degrés ou profils qui positionnent les personnes au regard de leur utilisation de l'écrit et de leur rapport aux compétences de base : comprendre et s'exprimer à l'oral, lire, écrire, calculer et tenir un raisonnement mathématique, se repérer dans le temps et dans l'espace, utiliser les outils numériques. Il s'agit de définir des paliers progressifs d'autonomie au quotidien puis d'accès à la société de la connaissance” (source [Parlera](#)).

Acquisition des savoirs de base :

- Degré 1 : Repères structurants ;
- Degré 2 : Compétences fonctionnelles pour la vie courante.

Renforcement / consolidation :

- Degré 3 : Compétences facilitant l'action dans des situations variées ;
- Degré 4 : Compétences renforçant l'autonomie pour agir dans la société de la connaissance.

Ces parcours **gérés en externe par les organismes de formation** (non proposée par l'OPCO Santé) sur les compétences de base s'inscrivent dans le cadre du référentiel et de la certification Cléa, socle de connaissances et de compétences professionnelles préconisé pour les publics en situation d'illettrisme et représente le socle de base nécessaire à toute personne en recherche d'emploi ou dans l'emploi, préconisé par l'ANLCI pour les personnes en situation d'illettrisme.

NB : Ces parcours peuvent être longs et des financements spécifiques peuvent être mobilisés, comme indiqué dans le document produit par Certif Pro. Ces parcours socles sont dispensés par des structures externes habilitées.

2.2.2 Précisions en lien avec le parcours N°2

Développer ses compétences numériques professionnelles et donner du sens à la transition

Il constitue un parcours d'initiation aux compétences numériques de base (premier niveau de connaissances générales) : destinés aux personnes pouvant cumuler illettrisme et illectronisme, point d'entrée pour tous les salariés repérés (illettrisme et/ou illectronisme).

Certains salariés peuvent s'exclure eux-mêmes des parcours de formation, à plus forte raison sur les savoirs de base, pour éviter d'être identifiés par leur employeur et/ou stigmatisés au sein des collectifs de travail (sentiment de honte, peur du licenciement si le constat est posé de leur illettrisme ou de leur illectronisme). Cela constitue un frein puissant à leur inscription dans des parcours de formation en réponse à ces 2 problématiques (illettrisme et illectronisme). Si les personnes en situation d'illectronisme, mais lettrées, auront moins de difficultés à s'engager en formation (être lettré, c'est aussi avoir un « capital confiance » suffisant qui permet d'accepter de “ne pas savoir”), les personnes en situation d'illettrisme auront quant à elles beaucoup plus de difficultés à s'engager en formation car cela touche précisément à ce qui fait leur difficulté. Elles font tout pour masquer leur illettrisme et acceptent difficilement les situations qui pourraient les insécuriser.

Il est donc nécessaire de déployer des stratégies de communication adaptées sur l'offre et l'entrée en formation, visant à lever ces freins et à donner envie aux salariés de développer ces compétences de base. Le parcours d'initiation proposé devra présenter une approche orientée vers les compétences numériques de base, selon les éléments de préconisation relevés lors de la phase 1 de l'EDEC et comme indiqué par l'ANLCI⁸ dans la démarche Duplex (qui invite notamment à “repenser les compétences de base dans l'environnement numérique” comme en étant des “compétences intégrées, indissociables du numérique”).

L'initiation aux compétences numériques doit donc pouvoir permettre de franchir une première marche vers l'apprentissage des savoirs numériques fondamentaux et/ou des savoirs de base. Conçue de manière ludique et non stigmatisante, elle permet d'amorcer une initiation au numérique dans une approche globale, mais également d'identifier et de mesurer les situations d'illettrisme et leur degré, ainsi que des situations d'illectronisme, via des évaluations dédiées. Celles-ci n'interviennent pas en amont mais durant le parcours, une fois la confiance installée.

Ce parcours se poursuit sur le sens de la transition numérique, la cybersécurité et les données. Ceci permettra de contextualiser les compétences numériques de base au sein de ces deux grands domaines de compétences numériques essentielles parmi les cinq domaines de compétences numériques socles en santé, tout en étant abordé dans une approche adaptée aux publics en situation d'illectronisme / d'illettrisme. Ce parcours assure un niveau minimal de connaissance en matière de sécurité (même si le salarié ne souhaite pas aller vers des parcours d'approfondissement), et donne du sens à la numérisation des pratiques (en quoi cela peut faciliter le quotidien du professionnel, et participer à une meilleure prise en charge de l'usager, dans l'optique d'apporter un peu plus d'adhésion).

A travers cette formation, ce sont les principaux domaines de compétences numériques qui seront donc abordés (au regard des référentiels de compétences du DigComp CLÉA et des compétences technique-sociales et cognitives de la littératie numérique et le référentiel des compétences numériques socles en santé).

⁸ ANCLI : agence nationale de lutte contre l'illettrisme

Cependant, **au regard de la diversité des sujets abordés, ce parcours ne peut constituer qu'un premier palier dans l'apprentissage des savoirs fondamentaux du numérique** (cela demande de toute évidence un certain temps) **et permettra en outre de « dédramatiser » et “donner envie de poursuivre”, diagnostiquer, mesurer et motiver les salariés dans leurs démarches de formation** pour aller vers des parcours plus longs permettant à la fois :

- D'approfondir les connaissances et les compétences numériques de base et d'être orienté soit directement vers les parcours d'approfondissement, soit si le niveau le nécessite, vers le parcours 3 en vue d'approfondir les bases pour les publics les plus éloignés (illettrisme ET illectronisme)
- D'être orientées vers le parcours des compétences fondamentales, pour les personnes en situation d'illettrisme.

2.2.3 Précisions en lien avec le parcours N°3

Bases du numérique et développement des savoirs de base

Ce parcours fait suite au parcours d'initiation et est préconisé pour les publics les plus éloignés des compétences numériques et des savoirs de base (illettrisme ET illectronisme) pour lesquelles les parcours d'approfondissements seraient trop prématurés.

Il s'agit de publics qui n'ont jamais manipulé une souris, un clavier, ni même navigué dans l'arborescence d'un ordinateur. Le programme permet d'aborder le lien entre la langue, le lexique numérique et les compétences numériques de base : dire le numérique pour le penser, le penser pour le comprendre, le comprendre pour pouvoir par la suite le reproduire.

Sont abordés les fondamentaux de la prise en main du poste de travail, de la navigation dans l'arborescence, de la gestion des documents et de la navigation sur internet. Il s'agit également de leur présenter les atouts d'un numérique au service de l'émancipation et du développement des apprentissages fondamentaux.

Aussi, dans l'idéal, ce parcours devrait permettre d'orienter ensuite vers les parcours d'approfondissement et vers le parcours 1 des compétences socles.

2.2.4 Précisions en lien avec les parcours N°4 à N°9

Pour mémoire les parcours 4 à 9 sont les suivants :

Parcours 4 : Équipement et environnement numérique

Parcours 5 : Recherche et navigation sur internet

Parcours 6 : Sécurité des données et mots de passe

Parcours 7 : Écriture numérique

Parcours 8 : Collaboration et communication

Parcours 9 : Démarches en ligne

Les publics ayant suivi le parcours d'initiation et ayant exprimé une volonté d'approfondir les connaissances abordées pourront choisir parmi les items d'approfondissement, préconisés en fonction des retours d'évaluation et de leur propre envie.

Ces parcours d’approfondissement pourront également inclure un public en situation d’illettrisme et/ou d’illectronisme n’ayant pas suivi le parcours d’initiation notamment car les meilleurs “ambassadeurs” pourraient être les personnes ayant participé au parcours d’initiation.

Nous préconisons alors ici, l’utilisation des tests EVA et Pix en amont, pour ceux qui ne les auraient pas passés lors du parcours d’initiation. Cela permettra d’établir un parcours individualisé sur le versant numérique (et d’orienter en complément sur le parcours des compétences fondamentales pour les publics en situation d’illettrisme) tout en offrant au formateur la possibilité d’établir des groupes de niveaux permettant de gérer l’hétérogénéité des groupes. C’est pourquoi, il pourrait être demandé comme préalable ou être proposé en amont. Pour ce faire, des conventions pourront être passées avec des structures de proximité (médiation numérique⁹) habituées à utiliser Pix avec leurs usagers ou avec des organismes de formation habilités “centre de certification Pix”. Cette démarche présente l’avantage de permettre aux publics salariés d’identifier des structures vers lesquelles ils pourront se tourner pour des questions numériques (d’ordre personnelles ou professionnelles, pour les salariés et/ou les publics accueillis au sein des établissements accueillant des personnes âgées et des personnes handicapées), en toute simplicité et sans crainte du jugement.

Les thématiques d’approfondissement ont été choisies dans la perspective de permettre une utilisation du numérique de manière autonome et sécurisée. Elles sont, en outre, en concordance avec les référentiels Pix et CLéA, invitant les participants à s’engager vers les certifications respectives, gage de gain de confiance en soi et de valorisation des acquis, facilitant ainsi la poursuite des apprentissages.

Ces parcours (niveau initiation et approfondissement) viendraient en amont des formations proposées par l’OPCO Santé et présentes dans leur catalogue (niveaux intermédiaires et experts) car elles s’adressent aux publics en situation d’illettrisme et/ou d’illectronisme, de façon contextualisée aux secteurs du soin et de l’accompagnement social. Les contenus ainsi que les modalités seront adaptés (présentiel) ainsi que le niveau des participants pris en compte (passage des tests Pix et EVA en amont).

La constitution de groupes de niveau permet de pouvoir s’adresser de façon distincte et adaptée à des publics débutants dont certains n’ont jamais utilisé le numérique ou très peu, et d’autres peuvent l’avoir utilisé sans être véritablement à l’aise. Nous avons ici deux niveaux distincts de débutants :

- Les très grands débutants ;
- Celles et ceux qui ont déjà développé de la pratique sans en maîtriser la compétence de manière autonome.

Nous devons ainsi pouvoir nous adresser à chacun de façon spécifique et adaptée afin notamment d’éviter “l’ennui” des personnes ayant de la pratique non autonome et “la perte” des personnes n’ayant jamais pratiqué.

En outre, toujours sur la question des données, il conviendra d’expliquer à l’ensemble des salariés (y compris les salariés cibles de cette étude) pourquoi il est nécessaire d’être vigilant sur la sécurité car ils font partie d’une chaîne dont la fragilité globale est mise à mal par des pratiques non sécurisées. Sur

⁹ Pour une cartographie nationale des structures de médiation numérique, voir ici : <https://cartographie.societenumerique.gouv.fr/cartographie>

chaque module, s'adresser à des débutants / novices nécessite de donner du sens et parfois évoquer des aspects qui pourraient sembler relevant de l'évidence pour des publics plus à l'aise.

2.2.5 Précisions en lien avec le parcours N°10 :

Sensibiliser à l'illettrisme et l'illectronisme dans le secteur du soin et de l'accompagnement social

Il est ressorti des entretiens que les managers et les DRH n'avaient parfois qu'une connaissance partielle des phénomènes d'illettrisme et d'illectronisme (concept, causalités, chiffres, publics concernés, dispositifs existants etc.) et une vision approximative des salariés concernés au sein de leurs structures.

A ce titre, la sensibilisation et l'outillage des managers et responsables RH constituent des conditions *sine qua non* de la prise en charge de ces problématiques au sein des structures et, par extension, au sein des branches dans leur ensemble.

2.2.6 Précisions en lien avec le parcours N°11

Prendre en compte les situations d'illettrisme et d'illectronisme au sein des équipes dans les secteurs du soin et de l'accompagnement social

Ce parcours se propose d'outiller les encadrants et responsables des secteurs du soin et de l'accompagnement social pour gérer efficacement les problématiques d'illettrisme et d'illectronisme au sein de leurs équipes. Cette formation couvre la connaissance, l'identification, la gestion de ces problématiques et enjeux, ainsi que l'adaptation de la posture managériale et l'orientation des collaborateurs vers des solutions adaptées.

2.2.7 Précisions en lien avec le parcours N°12

Concevoir et déployer des formations pour les publics en difficulté avec l'écrit et le numérique

Ce parcours vise l'acquisition des compétences pour organiser des formations adaptées aux besoins spécifiques des publics concernés (illettrisme, illectronisme). Il doit permettre à ses participants de savoir communiquer efficacement sur les formations sans stigmatiser ; d'intégrer des actions RH complémentaires pour accompagner les transformations numériques inclusives et de maîtriser les méthodes/outils pour une pédagogie différenciée et accessible.

2.3 Recommandations en accompagnement du programme de formation

Différentes recommandations sont ressorties de nos analyses mais aussi des propositions avancées par des acteurs professionnels au titre des enquêtes et des entretiens. Ces propositions sont regroupées par axe dans le tableau ci-dessous, puis détaillées dans les paragraphes suivants.

Nota Bene : les différents axes de recommandation qui sont présentés ci-dessous ont été déclinés au sein de 3 parcours ciblant trois populations principales qui sont les directeurs de structures, les DRH et les encadrants de proximité.

Synthèse des recommandations pour l'accompagnement du plan d'action	
Axe 1 Adapter l'organisation des sessions de formation aux sujets et aux publics concernés	- S'assurer que les salariés ont accès à un équipement adapté et à une connexion internet fiable ; - Organiser les formations très en amont et, en particulier, pour les métiers en tension ; - Organiser des sessions régulières, des sessions de "révision", identifier un interlocuteur privilégié et intégrer cette question sur les entretiens annuels ; - Assurer l'accessibilité des formations (permettre l'inscription sans prérequis / faciliter le repérage du lieu de la tenue de la formation) - Limiter au maximum les sessions en distanciel pour favoriser l'engagement des apprenants et limiter les sollicitations extérieures (mails, appels...) - Taille des groupes - Durée des sessions - Spécification des contenus et modalités vis-à-vis du profil des publics - Travailler avec des structures de médiation numérique qui connaissent bien les publics en situation d'illectronisme et qui peuvent opérer des formations ad hoc ;
Axe 2 Communiquer pour développer l'accès aux formations	- Communiquer avec prudence et prendre en compte la peur de la stigmatisation et du regard des autres chez les salariés ; - Communiquer efficacement auprès des publics ciblés en utilisant un langage adapté ; - Communiquer sur les atouts de la formation auprès des salariés et des managers en s'appuyant sur les moments clés de la relation encadrants / salariés (entretiens annuels et professionnels) - Donner du sens au numérique et mettre en avant son importance pour les professionnels comme pour les structures ; - Désigner des "professionnels témoins" pour communiquer auprès de leurs pairs.
Axe 3 Des actions RH	- Savoir identifier les profils les plus vulnérables aux problèmes d'illettrisme et d'illectronisme ; - Mettre en place des formations de réapprentissage des savoirs de base

complémentaires au déploiement de formations	- et des usages numériques ; - Donner accès à des ressources en ligne adaptées et à des plateformes d'auto-formation (PIX notamment qui a été plébiscité par les encadrants et salariés durant les formations tests) - Mettre en place des groupes de soutien par les pairs ; - Encourager les certifications ; - S'appuyer sur les dispositifs existants des OPCOs et du droit commun (CLEA, ...) - Proposer des formations individualisées de remédiation ; - Encourager l'apprentissage en situation de travail.
Axe 4 Pour une conduite plus inclusive des transformations numériques	- Renforcer la communication interne sur la numérisation ; - Promouvoir une culture d'entreprise orientée vers l'innovation numérique et l'apprentissage continu ; - Suivre des indicateurs clés sur l'adoption des outils numériques.
Axe 5 Des évolutions à promouvoir dans les pratiques de formation	- Former les formateurs internes aux techniques pédagogiques adaptées aux publics en difficulté ; - Adapter les contenus de formation en fonction des publics et utiliser des supports adaptés ; - Privilégier les formations en présentiel pour les publics en difficulté ; - Développer des supports accessibles et adaptés aux salariés ; - Adapter les formations aux métiers et contextes spécifiques.
Axe 6 Les compétences attendues de la part des organismes de formation	- Reconvertir les préconisations Adhoc présente au point 2.3.5

2.3.1 Axe 1 - Adapter l'organisation des sessions de formation aux sujets et aux publics concernés

La question de l'organisation et de la logistique des sessions de formation est apparue comme un élément clé de la faisabilité et de l'accessibilité du développement de la lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme. Nous reportons ci-dessous les principaux éléments issus de nos entretiens et enquêtes.

- **La manque d'un équipement adéquat** et de l'accès à un **bon débit** posent régulièrement problème pour les structures. La prise en charge de ces sujets permet d'éviter que l'expérience du numérique soit fastidieuse et décourageante pour les apprenants. Pour ce faire, plusieurs conditions et solutions peuvent être proposées :
 - La mise à disposition de salles proposant du matériel (en interne ou via location), un test de connexion devrait au préalable être effectué afin de s'assurer que le débit disponible est suffisant ;

- Le développement de partenariats avec des structures de médiation numérique locales pour la mise à disposition des équipements et/ou de locaux (<https://www.societenumerique.gouv.fr/nos-outils/carto-nationale>)
- Une demande faite en amont aux salariés de venir avec leur équipement, peut être envisagée pour les salariés dotés d'équipements professionnels.
- Assurer **l'accessibilité de la formation** et parvenir à des équilibres entre présentiel et distanciel dans un contexte marqué à la fois par :
 - Des contraintes géographiques et temporelles (ex : métiers exercés en horaires de nuit) ;
 - La nécessité de développer des solutions présentielles et collectives au regard de la nature des publics et de leur souhait de temps collectifs ;
 Ainsi, les formations de proximité pourront être privilégiées. Elles auront pour avantage de restreindre les coûts (moindres frais de déplacement)
- La nécessité de **programmer très en amont les formations**, en particulier pour les professionnels de terrain qui font partie des métiers en tension, dans un contexte d'urgence et de tension sur la gestion des équipes.
- Dans un contexte de fort turn-over, a également été rappelé la nécessité d'organiser des sessions régulières pour permettre aux nouveaux arrivants d'être formés aux outils déployés.

2.3.2 Axe 2 - Communiquer pour développer l'accès aux formations

La communication réalisée autour des actions de formations aux savoirs de base et au développement des compétences numériques fondamentales apparaît comme cruciale. Il s'agit de répondre à la peur de la stigmatisation, en utilisant le numérique comme levier d'attractivité vers les formations. Plutôt que de proposer une formation aux savoirs de base, l'idée est de communiquer sur une formation qui permet d'acquérir des compétences numériques nouvelles. Le fait que ces parcours permettent aussi de détecter les situations d'illettrisme et d'orienter vers des solutions ad-hoc ne devant pas être nécessairement affichés pour les salariés. Les propositions qui s'en déduisent sont les suivantes :

- **Penser sa communication en anticipant les stratégies et pratiques d'évitement**, la peur de la stigmatisation et du regard des autres chez les personnes en situation d'illettrisme en particulier ;
- **Communiquer efficacement auprès des publics éloignés** (utilisation d'une méthode facile à lire et à comprendre (FALC), usages de vocabulaire choisi en évitant les mots à consonance technologique ou les abréviations, bienveillance, confidentialité) ;
- **Communiquer sur les atouts de la formation auprès des salariés** : employabilité sur le long terme, valorisation des passerelles entre montées en compétences pour la vie professionnelle et personnelle ;
- **Communiquer sur les atouts de la formation auprès des managers et RH** : Mise en valeur de la formation comme un facteur d'attractivité et de fidélisation, dans un contexte de tensions de recrutement ;
- **Donner du sens au numérique** : Le recours à certains outils, très chronophages, peut donner le sentiment aux professionnels de terrain que cela se fait au détriment du temps consacré à l'accompagnement humain, leur cœur de métier. Il est donc essentiel que les équipes RH mettent en évidence le caractère indispensable du recours à certains outils (meilleur accompagnement, optimisation des tâches, risque d'erreur amoindrie, suivi amélioré, sécurité, etc.) pour la structure mais aussi pour les personnes suivies).

- **Désigner des « professionnels témoins »** ayant participé à des formations pour communiquer auprès de leurs pairs, et les inciter à s'inscrire en partageant leurs retours d'expérience

2.3.3 Axe 3 – Des actions RH complémentaires au déploiement de formations

Les entretiens de phase 2, les résultats de l'enquête en ligne et les travaux de préparation de la phase 3 d'expérimentation mettent en évidence l'importance de mesures RH venant en accompagnement du plan d'action.

Parmi celles-ci figurent prioritairement les éléments suivants :

- **L'identification des situations d'illettrisme et d'illectronisme** : Le problème d'identification des situations d'illectronisme a été signalé de manière récurrente comme un frein dès le démarrage de l'étude. L'enquête en ligne montre que la majorité des structures (près de 56%) n'ont pas de pratiques permettant d'identifier les salariés rencontrant des difficultés avec le numérique. Pour celles qui ont mis en place des pratiques en ce sens, elles sont majoritairement informelles. Nous pouvons cependant citer l'intégration de questions en ce sens lors de l'entretien annuel et l'usage d'enquêtes dédiées. Les données de reporting concernant l'utilisation du dossier usager informatisé (DUI) par les salariés sont très peu exploitées. Elles permettent pourtant d'identifier le non-usage par certains profils de salariés, et constituent à ce titre un indice permettant d'identifier des situations d'illettrisme et d'illectronisme. Ce type d'outil est d'autant plus simple à utiliser que les données sont produites automatiquement chaque mois sous un format facilement exploitable pour toutes les structures où le DUI est déployé. Les témoignages recensés lors de l'enquête montrent que la mobilisation de ces données a permis à des personnes exerçant des métiers de premiers niveaux de qualification d'être actrices du processus d'accompagnement de la personne accompagnée et de se sentir ainsi valorisées. En outre il est nécessaire de sensibiliser les managers au phénomène, les former à détecter et aborder le sujet (parcours de formation dédié) et d'inclure dans les évaluations annuelles et plans de carrière une grille de recueil et d'analyse des besoins et des objectifs de montée en compétences numériques dans les entretiens professionnels et plans de carrière.
- **Le renforcement de l'accompagnement des salariés**, notamment via :
 - **Des ateliers d'initiation au numérique** : Organiser des ateliers de sensibilisation et de prise en main des outils et concepts numériques basiques (utilisation de la messagerie, navigation internet, accès aux portails internes) avec une montée en compétences sur le long terme (initiation, approfondissements) ;
 - **La mise en place de groupes de soutien par les pairs** : Mettre en place des temps et espaces informels collaboratifs où les salariés plus à l'aise avec le numérique (« coachs numériques », « tuteurs ») soutiennent ceux qui le sont moins ;
 - **L'encouragement aux formations certifiantes** : Inciter les salariés à valider leurs compétences numériques par des certifications reconnues (ex. Certification PIX, certification CléA numérique) ;
 - **Développement de dispositifs de formation en situation de travail** : Encourager l'apprentissage en situation de travail (AFEST - Action de Formation En Situation de Travail) pour développer des compétences directement applicables ;

- **Pour les salariés les plus en difficultés, développement de formations individualisées de remédiation : Proposer** des formations spécifiques (externes) pour l'apprentissage des compétences de base (lecture, écriture) en intégrant une dimension numérique.

2.3.4 Axe 4 - Pour une conduite plus inclusive des transformations numériques

Les entretiens de phase 2 et les résultats de l'enquête en ligne mettent en évidence l'importance d'une conduite inclusive des transformations numériques, qui implique notamment :

- Suivi des indicateurs clés : Suivre des indicateurs clés sur l'adoption des outils numériques, le nombre de salariés formés, et le niveau d'autonomie acquis (pilotage par la DATA, évaluation d'impact) ;
- Communication interne renforcée : Mettre en place une communication claire et régulière sur les initiatives de numérisation et la mesure de son impact, les ressources disponibles, et les réussites ;
- Réflexion sur des outils plus inclusifs : Intégrer et former à l'usage de solutions technologiques accessibles (logiciels de lecture à voix haute, interfaces simplifiées, dictée, IA etc.).

2.3.5 Axe 5 - Des évolutions à promouvoir dans les pratiques de formation

- Formation de formateurs internes : Privilégier (ou exiger dans le cahier des charges) des organismes de formation proposant des formateurs spécifiquement compétents sur des techniques pédagogiques adaptées à des publics en difficulté avec le numérique (approches ludiques, pédagogie active, micro-learning) ;
- Pédagogie différenciée : Adapter les contenus de formation pour qu'ils soient compréhensibles et engageants pour des publics en situation d'illettrisme (FALC, utilisation de supports visuels, vidéos, démonstrations pratiques) ;
- Privilégier les formations en présentiel pour les publics en difficulté (ateliers pratiques, exercices de manipulation directe des outils numériques) ;
- Développement de supports accessibles : Exiger de l'organisme de formation la remise de guides pratiques simples (tutoriels pas à pas, fiches pratiques illustrées) à destination des salariés à l'issue de la formation ;
- Adapter les formations aux métiers et contextes spécifiques aux deux branches.

Conclusions

L'accompagnement de la transition numérique et la lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme dans les établissements du secteur du soin et de l'accompagnement social constituent un défi majeur pour l'avenir de ces branches professionnelles. Les enjeux identifiés tout au long de cette étude mettent en lumière la nécessité d'une approche globale et inclusive, intégrant des actions de formation adaptées aux besoins des salariés et des encadrants, ainsi que des dispositifs RH permettant de soutenir durablement ces transformations.

Les constats réalisés ont permis d'identifier plusieurs difficultés majeures, notamment le manque de compétences de base pour une partie des salariés, entravant pour certains leur capacité à s'approprier les outils numériques, pour d'autres leur permettant de les contourner et/ou les dépasser. L'illectronisme comme commun à tous les salariés accompagnés a également permis de mettre en évidence le caractère non exclusif de la problématique : certains lettrés sont en situation d'illectronisme, impliquant parfois des métiers moins attendus tels que "infirmières" par exemple.

En parallèle, le manque d'accompagnement et de sensibilisation des encadrants complique la mise en place d'initiatives pertinentes et pérennes au sein des structures. Le besoin de formations spécifiques, articulées autour des savoirs de base et des usages numériques, est apparu comme un levier central pour favoriser l'inclusion et l'efficacité professionnelle des salariés concernés.

En réponse à ces enjeux, le plan d'action développé propose un ensemble de 12 parcours de formation, conçus à la fois pour les salariés et pour leurs encadrants. Ces parcours visent à renforcer l'acquisition des savoirs fondamentaux, à développer des compétences numériques contextuelles et à sensibiliser les responsables aux enjeux liés à l'illettrisme et à l'illectronisme. Leur mise en œuvre repose sur une approche adaptée, prenant en compte les besoins individuels et les spécificités des métiers du soin et de l'accompagnement social.

L'analyse des premières évaluations des parcours pilotes met en évidence plusieurs enseignements clés. D'une part, la formation permet un gain significatif en autonomie et en confiance des salariés, renforçant ainsi leur capacité à utiliser les outils numériques dans leur quotidien professionnel et personnel. D'autre part, les encadrants ayant suivi le parcours de sensibilisation ont exprimé une meilleure compréhension des enjeux et une volonté accrue de mettre en place des dispositifs de soutien dans leur structure. Toutefois, des ajustements restent nécessaires, notamment en termes de durée et de modalités des formations afin d'optimiser l'impact des apprentissages.

Par ailleurs, la mise en œuvre de ces parcours soulève des défis organisationnels qui nécessitent une implication accrue des employeurs et des acteurs de la formation. Il est essentiel que ces initiatives soient accompagnées de mesures RH complémentaires, telles que la mise en place d'une identification précoce des difficultés, le suivi des compétences acquises et la valorisation des efforts de formation au sein des établissements. La mobilisation d'outils d'auto-évaluation, tels que PIX et EVA, s'avère également cruciale pour adapter les parcours et assurer un suivi personnalisé des salariés engagés dans ces formations.

En conclusion, l'expérimentation menée dans le cadre de cet EDEC met en évidence l'importance d'une démarche intégrée, associant formation, accompagnement et sensibilisation pour répondre aux enjeux liés à la transition numérique et à la lutte contre l'illettrisme. La pérennité et la généralisation de ces parcours dépendent d'une mobilisation continue des acteurs de la branche et d'un engagement fort des structures employeuses pour favoriser l'inclusion et l'employabilité de leurs salariés. Enfin, la poursuite de ces efforts devra s'accompagner d'une évaluation rigoureuse des impacts afin d'adapter et d'améliorer en continu les dispositifs mis en place.

Annexes

Annexe N°1 : Plus-value des 12 parcours de formation

Annexe N°2 : Fiches descriptives des 12 parcours de formation

Annexe N°3 : Liste des entretiens réalisés au titre de la phase 2 de l'étude

Annexe N°4 : Quelques résultats de l'enquête en ligne (rappel)

Annexe N°5 : Verbatims - morceaux choisis

Annexe N° 6 : Principaux retours d'expérience et propositions issus de la phase test

Annexe N° 7 : Référentiel DigComp

Annexe N° 8 : Recommandation du Conseil de l'Union européenne du 22 mai 2018 relative aux compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie – Extrait dédié à la compétence numérique (p. 9 et 10)

Annexe N°9 : Référentiel Cléa – Domaine 1 : Communiquer en français

Annexe N° 10 : Grille de niveau

Annexe N°11 : Principes directeurs ayant servi à la conception du plan d'action

Annexe N°12 : Fiches descriptives des 3 structures participantes à l'expérimentation en phase 3

Annexe N° 1 : Plus-value des 12 parcours de formation

Numéro et intitulé du parcours	Public cible	Plus-value
Parcours N°1 : Compétences fondamentales – Socle de connaissances et compétences professionnelles dans les secteurs du soin et de l'accompagnement social	Professionnels qui n'ont pas acquis suffisamment les compétences de base nécessaires à l'exercice de leur profession dans les secteurs du soin ou de l'accompagnement social.	Apporter une réponse interne via l'OPCO Santé aux problématiques d'illettrisme, sur la base de contenus de formations spécifiques et contextualisés aux secteurs du soin et de l'accompagnement social, dont pourraient se saisir les encadrants, DRH et personnels de direction en vue d'établir des plans de formations qui s'appuient sur les domaines sectoriels. Légitimer auprès des salariés touchés, l'engagement des secteurs du soin et de l'accompagnement social sur ces problématiques souvent cachées, facilitant le dialogue, l'échange et l'appropriation des solutions par tous et toutes.
Parcours N°2 : Développer ses compétences numériques professionnelles et donner du sens à la transition numérique dans les secteurs du soin et de l'accompagnement social	Toute personne désireuse de développer ses compétences numériques de base et qui travaille dans le secteur du soin et de l'accompagnement social (débutant)	Le programme du parcours permet, à partir d'une entrée par le numérique, une approche générale des compétences numériques essentielles aujourd'hui sans pour autant approfondir chacune (ce qui est l'objet des parcours d'approfondissement). Ainsi il doit permettre : - de s'engager sans crainte (pas de "barrière à l'entrée") - de repérer les situations d'illettrisme et orienter vers le parcours dédié (compétences fondamentales). - de susciter l'envie d'aller plus loin dans l'approfondissement des compétences numériques (parcours approfondissement) Le programme du parcours permet d'approfondir le sens de l'introduction du numérique dans les secteurs du soin et de l'accompagnement social, notamment via des mises en situation / jeux / exercices sur la sécurisation des données dans les contextes de ces deux secteurs. De plus, les thématiques de la cybersécurité et des données seront ici abordées avec une adaptabilité indispensable aux publics en situation d'illettrisme tenant compte des spécificités et adaptations nécessaires du niveau de langue, du lexique et des difficultés d'accès à l'abstraction qui caractérisent ces problématiques. De plus, ce parcours se base sur : - une contextualisation sectorielle propres aux branches BASS et HP (contenus orientés soin et accompagnement social) - une hybridation des référentiels afin de proposer une vision à 360° plutôt qu'en silos comme cela est le cas ordinairement : le référentiel des compétences numériques de base (CLÉA domaine 3) ne tient pas compte des équipements mobiles (tablettes smartphones) ni des compétences cognitives (esprit critique) conformément aux recommandations du conseil de l'Europe. Aussi nous ajoutons de façon transversale ces dimensions-là, présentent dans le référentiel DIGCOMP et la déclinaison française PIX, ainsi que les aspects de la littératie numérique qui vont au-delà de l'aspect compétences technique (cf. CLÉA) en ajoutant les compétences cognitives (comprendre le numérique) et sociales (interagir/créer avec le numérique). De plus, l'ADN de ce parcours est de prendre appui sur double

		médiation : linguistique (adaptée aux publics en situation d'illettrisme) et numérique (illectronisme des publics lettrés ou non) et d'aboutir à une orientation individualisée, selon les problématiques.
Parcours N°3 : Bases du numérique et développement des savoirs de base	Toute personne travaillant dans le secteur du soin et de l'accompagnement social désireuse de développer ses compétences numériques de base et renforcer ses compétences fondamentales	Accompagner les apprenants dans la découverte et la maîtrise des bases de l'ordinateur. Utiliser le numérique comme un levier d'apprentissage pour la langue et les savoirs fondamentaux, moins stigmatisant (double approche)
Parcours N°4 : Équipement et environnement numérique	Personnes débutantes ou en manque d'aisance, travaillant dans le secteur du soin ou de l'accompagnement social désireuse d'acquérir ou consolider des compétences numériques de base pour utiliser efficacement les équipements informatiques fixes et mobiles.	Entrer dans le détail du préalable à toute utilisation des technologies numériques : la manipulation des équipements, dont mobiles, gestes et fonctionnalités de base, repérage et navigation dans une arborescence, compréhension du principe de fonctionnement d'un système d'exploitation, en prenant appui sur : - La contextualisation aux secteurs du soin et de l'accompagnement social - La prise de temps nécessaire pour ces publics d'associer compétences manipulatoires, repérage spatial, abstraction et projection qui nécessite de se représenter mentalement une arborescence et un fonctionnement sans le voir physiquement. Hybridation de référentiels pour élargir le spectre de domaines et compétences et palier ainsi aux manques des uns ou des autres : - CLÉA domaine 3 = adapté à l'illettrisme mais manque les compétences manipulatoires propres aux technologies mobiles - Digcomp : adapté à l'ensemble des compétences et domaines des technologies numériques (dont mobiles), mais s'adresse à des lettrés.
Parcours N°5 : Recherche et navigation sur internet	Personnes débutantes ou en manque d'aisance, travaillant dans le secteur du soin et de l'accompagnement social, souhaitant acquérir ou consolider des compétences numériques de base pour effectuer des recherches en ligne de manière efficace et fiable.	Développement : - des compétences fonctionnelles : La navigation en ligne implique des tâches concrètes (identifier des mots-clés, comprendre des icônes, interagir avec des interfaces) qui renforcent les compétences pratiques nécessaires au quotidien. - des compétences en littératie et littératie numérique : lire, écrire et comprendre en territoire numérique, en passant de "l'écrit papier" à "l'écrit écran". Renforcement de l'estime de soi pour les publics en situation d'illettrisme (sentiment de honte) et d'illectronisme (manque d'aisance) en développant la capacité de rechercher, choisir et vérifier par eux-mêmes les informations, contribuant de plus à renforcer leur sentiment de compétence et d'autonomie dans la prise de décisions. Hybridation des référentiels CLÉA et DIGCOMP pour élargir aux compétences et technologies mobiles, tout en apportant la dimension esprit critique, dans un niveau de langue adapté à

		l'illettrisme et des contextualisations propres aux secteurs soin et de l'accompagnement social.
Parcours N°6 : Sécurité des données et mots de passe	Personnes débutantes ou en manque d'aisance, travaillant dans le secteur du soin et de l'accompagnement social souhaitant acquérir ou consolider des compétences numériques de base pour protéger leurs données personnelles et professionnelles dans un environnement numérique	Si des parcours autour de la sécurité des données existent déjà, il est ici essentiel d'en adapter le contenu aux publics en situation d'illettrisme et/ou d'illectronisme, en reliant cette thématique à celle des mots de passe et de leur gestion qui représente un point de crispation récurrent pour les publics et typologies ciblées. Aucune sécurité et respect des données n'est possible sans une compréhension de fond adaptée à des publics en déficit de capacité d'abstraction et/ou d'aisance. Créer et gérer des mots de passe sécurisés implique des compétences de lecture, écriture et compétences transférables comme la mémorisation, la gestion d'outils numériques et la compréhension des règles de sécurité, ce qui requiert un niveau de littératie dont ne disposent pas les publics en situation d'illettrisme, et un niveau de littératie numérique dont ne disposent pas les publics en situation d'illectronisme (les uns comme les autres oublient régulièrement les mots de passe / utilisent systématiquement les mêmes / des mots de passe trop simples pour s'en rappeler, ce qui compromet grandement la sécurité des systèmes informatiques des structures concernées et des fuites de données dans un monde où se développe les cas de cyberattaques). Les personnes peu à l'aise avec l'écrit et le numérique sont souvent des cibles privilégiées pour les fraudes (phishing, vols de données, ransomware). Ce parcours leur permet de connaître les enjeux, comprendre et reconnaître les risques courants et de se prémunir contre les cyberattaques, et ainsi protéger la structure/l'établissement.
Parcours N°7 : Écriture numérique	Personnes débutantes ou en manque d'aisance, travaillant dans le secteur du soin et de l'accompagnement social désireuse d'acquérir ou consolider des compétences numériques de base pour améliorer leur communication écrite en prenant appui sur le numérique.	Ecrire en territoire numérique n'est pas juste le déplacement de "l'écrit papier" à "l'écrit écran" (Si tel était le cas, tous les lettrés seraient à l'aise avec le numérique). Ce n'est pas seulement un changement de support. Cela introduit un changement des codes et repères préexistants pour tous, lettrés ou non. Approfondir son rapport à l'écrit (même pour les publics en situation d'illettrisme qui peuvent en connaître les codes culturels sans pour autant les maîtriser) c'est devenir autonome quel que soit le support. En territoire numérique, le traitement de texte est la modalité d'écriture se rapprochant le plus des codes de "l'écrit papier". Il importe alors d'en maîtriser en détail les fonctionnalités techniques (cf. Référentiel CLéA domaine 3 axe 2), comme proposé en début de ce parcours. Ce faisant, cela devient une passerelle de transférabilité des compétences de lecture écriture (pour les lettrés en situation d'illectronisme) et/ou occasion de les développer pour les publics en situation d'illettrisme. Pour ces deux publics, cela permettra également de découvrir en

		quoi et comment le numérique peut être un point d'appui important pour développer ses compétences notamment en littératie : - geste graphique effectué par la technologie -clavier/dictée vocale- là où dans la tenue du stylo, le geste, engage celui qui le réalise - la correction d'orthographe comme aide à la syntaxe, - les IA génératives comme aide à la production d'écrit, contextualisé aux attentes des professions des secteurs du soin et de l'accompagnement social.
Parcours N°8 : Collaboration et communication	Personnes débutantes ou en manque d'aisance, travaillant dans le secteur du soin et de l'accompagnement social désireuse d'acquérir ou consolider des compétences numériques de base pour collaborer et communiquer en ligne dans un cadre professionnel	Les outils de communication numérique sont parmi les plus utilisés parmi les usagers du numérique, qu'ils soient lettrés ou non. Ce parcours est l'occasion de pair à pair pour partager des pratiques et des outils : valorisant pour les uns, apprenant pour tous. Cela permettra de contextualiser dans les secteurs du soin et de l'accompagnement social afin d'évoquer la transition numérique et les outils possibles, souhaitables en vue de les découvrir, se les approprier collectivement dans une dynamique rassurante d'essais-erreurs, en contextualisant systématiquement aux secteurs et publics concernés (HP/BASS ; PA/PH). Ce n'est donc pas que le traitement d'une problématique technique, mais la création d'une dynamique collaborative prenant appui sur le pair à pair en vue de dépasser les problématiques d'illettrisme et d'illectronisme et de faire du numérique et des outils de communication, l'opportunité de (re)donner la parole à ceux qui parmi les salariés les plus en difficulté, n'osent que peu souvent la prendre : communiquer pour exister, collaborer pour avancer collectivement. Les espaces collaboratifs en ligne pourront ainsi exister (ce qui à la base est complexe pour les publics ciblés par déficit d'accès à l'abstraction) dans une analogie et une projection andragogique entre la collaboration en ligne et hors ligne : quelle que soit la modalité, l'humain en reste le cœur.
Parcours N°9 : Démarches en ligne	Personnes débutantes ou en manque d'aisance, travaillant dans le secteur du soin et de l'accompagnement social désireuse d'acquérir ou consolider des compétences numériques de base pour effectuer des démarches administratives en ligne de manière sécurisée, et/ou accompagner les publics dans ces démarches.	Dans toute démarche (en ligne ou hors ligne), il y a avant tout une problématique de démarche et de compréhension de celle-ci, de ses attendus et du lexique spécifique (dans une approche autour des savoirs de base). Nous abordons ensuite la démarche en ligne dans sa dimension numérique et ce qu'elle vient surajouter (menus contextuels, onglets, espace de connexion, etc.) en faisant le lien entre les compétences lexicales, la compréhension, se repérer dans l'espace et appréhender une interface de connexion à une démarche quelle qu'elle soit, les compétences numériques nécessaires (techniques, réflexives et d'interaction) pour faire de ce parcours un condensé approfondi des parcours précédents. La spécificité réside également dans l'adaptation aux spécificités des publics en situation d'illettrisme et/ou d'illectronisme, tout en contextualisant et en mettant en correspondance les attendus et activités propres aux secteurs et métiers concernés : de "la" démarche en ligne à "cette" démarche en ligne.
Parcours N°10 : Sensibiliser à l'illettrisme	Dirigeants, DRH,	Ce parcours de formation en distanciel permet, sur un temps condensé, d'avoir les essentiels des problématiques et enjeux,

et l'illectronisme dans le secteur du soin et de l'accompagnement social	encadrants d'établissement	impacts et solutions proposées, pistes et perspectives collectives pour essaimer, s'engager et mettre en perspective des plans d'actions dans les secteurs du soin et de l'accompagnement social. Il permet de prendre en compte et mesurer les phénomènes, parfois sous-estimés.
Parcours N°11 : Prendre en compte l'illettrisme et l'illectronisme au sein des équipes dans les secteurs du soin et de l'accompagnement social	Membres de la direction et de l'encadrement de proximité (RH, chefs de service, etc.) désireux de faire évoluer leurs pratiques managériales pour prendre en compte des problématiques d'illettrisme et d'illectronisme	Ce parcours de formation adopte une approche dynamique grâce à une alternance d'apports d'informations et de cas pratiques adaptés aux secteurs du soin et de l'accompagnement social, pour une appropriation facilitée des contenus. Ce parcours a pour objectif de permettre aux encadrant de construire leurs outils pour prendre en compte les problématiques de l'illettrisme et de l'illectronisme dans leur management. Ils auront, à l'issue de ce parcours, les éléments de connaissance pour leur permettre d'identifier le phénomène et d'adapter leur posture managériale, tout en ayant la capacité d'orienter leurs collaborateurs vers les bons dispositifs afin de gagner en compétences.
Parcours N°12 : Concevoir et déployer des formations inclusives pour les publics en difficulté avec l'écrit et le numérique	DRH désireux d'acquérir des compétences pour organiser des formations adaptées aux besoins spécifiques des publics concernés par l'illettrisme et l'illectronisme	En plus de l'acquisition des compétences pour organiser des formations adaptées aux publics concernés par l'illettrisme et l'illectronisme dans les secteurs du soin et de l'accompagnement social, ce parcours de formation offre des clés pour savoir communiquer efficacement sur ces formations sans stigmatiser. Il a pour objectif de permettre aux membres de la direction et de l'encadrement de déployer des formations dans de bonnes conditions en anticipant au maximum les écueils. Il permettra également d'adopter les bonnes pratiques pour pouvoir communiquer sur celles-ci sans stigmatiser les publics cibles et les accompagner sur le long terme dans une approche inclusive. Enfin, il permettra d'adapter les supports aux publics en difficulté et de mettre en place des indicateurs de suivi pour mesurer l'impact des formations et adapter les pratiques.

Annexe N° 2 : Liste des entretiens réalisés au titre de la phase 2 de l'étude

Structures adhérentes	Nombre de participants
Groupe Clariane	1
Cités Caritas	3
Fondation Armée du Salut (1 entretien collectif et 1 entretien individuel)	12
Fondation Bellan	3
EHPAD Enclos Saint-Léon	1
Croix-Rouge Française	3
Association Vivre et Devenir	10
APEI de l'Aube	1
TOTAL	34

Autres type d'acteurs	Nombre de participants
Référent PIX Professionnel	1
Référent Cléa	1
Acteurs de la formation Askoria, Formatic et IRTS Paca	3
Réseau des professionnels CRIA	4
Usagers - France Asso Santé	1
CNSA	2
Retours d'expériences sur l'AFEST, par 2 personnes rattachées à la Délégation HDF de l'OPCO Santé	2
DT OPCO Santé IDF - HDF	1
Chargée de mission ESMS numérique ARS Bretagne et Chargé de mission Ségur social et médico-social ARS BFC	2
Chargé de mission SI - Collectif SI Social et Médico-Social BFC	1
Directeur d'hôpital public	1
Chargé de mission en Guyane pour l'ANLCI	1
TOTAL	20

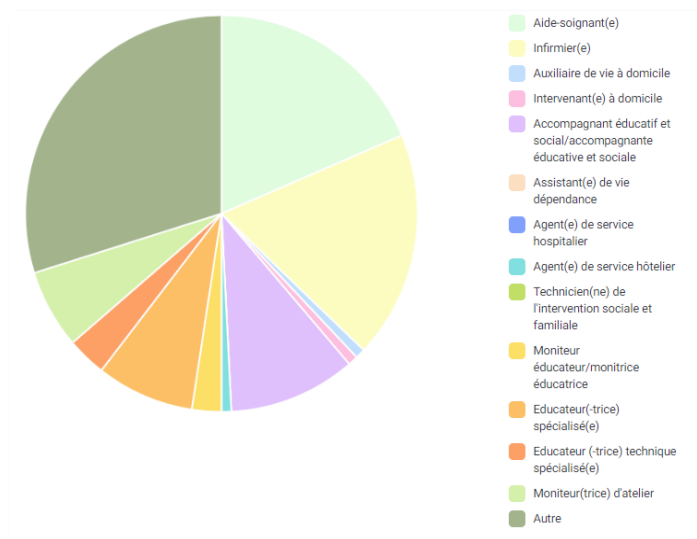
NB : le directeur d'hôpital public a ici été entendu au titre de ses fonctions de gestion de 2 EHPADs (<https://www.chph01.fr/>)

Annexe N°3 : Quelques résultats de l'enquête en ligne (rappel)

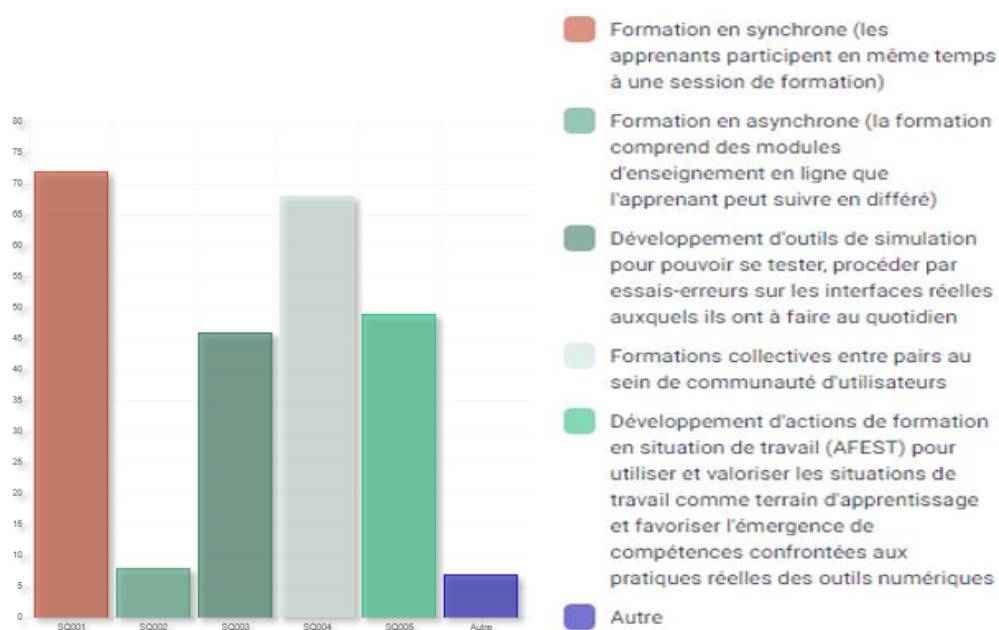
Population répondante à l'enquête en ligne

Les répondants à l'enquête en ligne sont des professionnels de terrain à 48% et des dirigeants / encadrants pour 52%. Ils sont issus à 45% de structures relevant d'un groupe ou d'une fédération

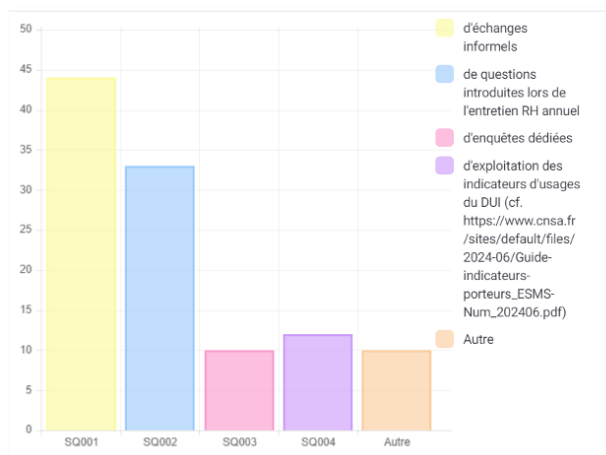
Parmi les professionnels de terrain, les aide-soignant/es et infirmier/es représentent plus du tiers des répondants



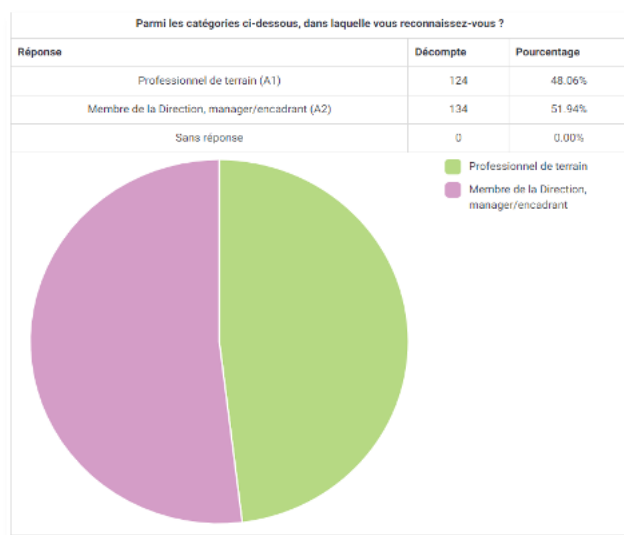
Modalités de formation à encourager du point de vue des membres de la Direction, managers/encadrants



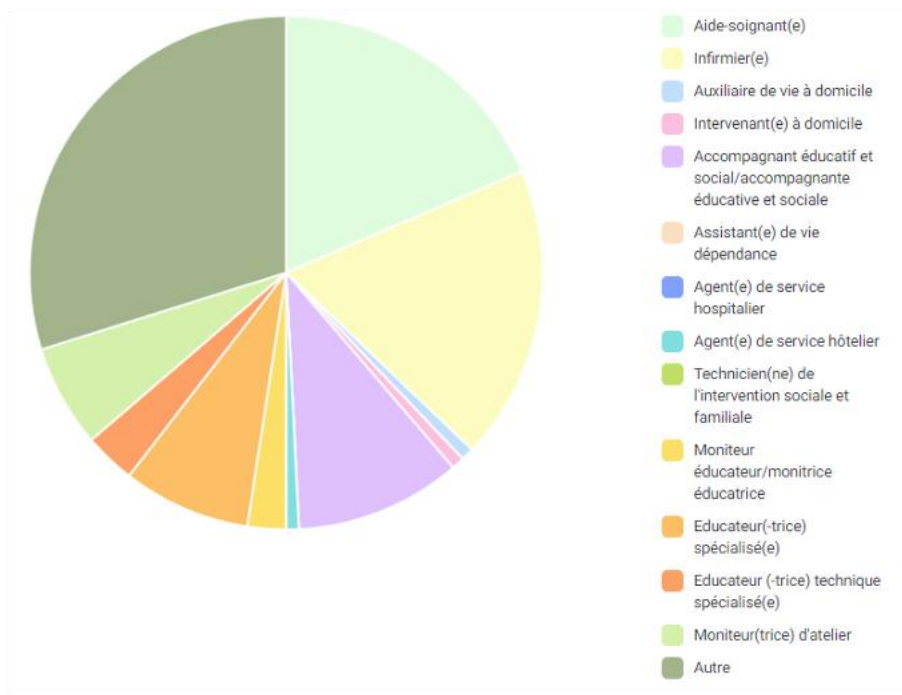
Synthèse des propositions en termes de formations (contenus et modalités) pour accompagner au mieux les salariés ayant des difficultés avec le numérique dans la structure



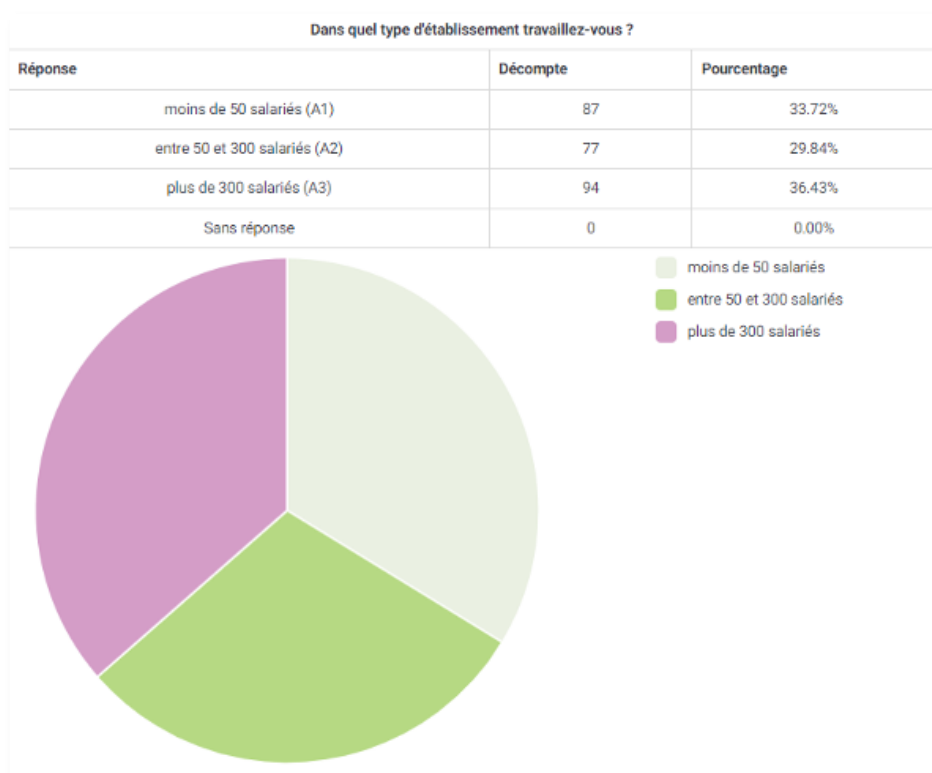
Une majorité de pratiques informelles, la possibilité de **mobiliser davantage les données d'usages du dossier usager informatisé (DUI)** (produites automatiquement chaque mois par les structures, par métiers et par individus). En effet, leur utilisation demeure minoritaire comme l'indique le diagramme ci-dessus.



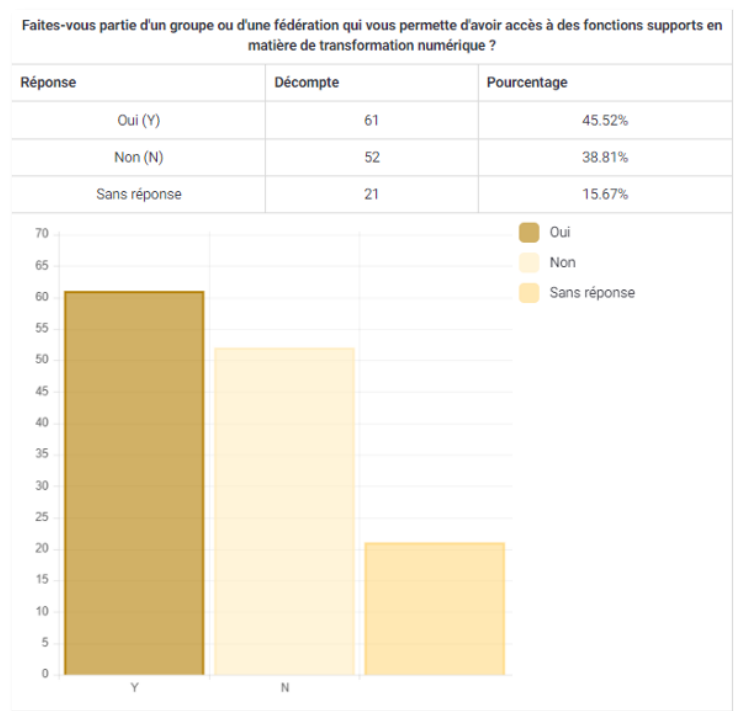
Une quasi-égalité entre professionnels de terrain et dirigeants / encadrants :



Parmi les professionnels de terrain, aide-soignant/es et infirmier/es représentent plus du tiers des répondants



Des proportions équilibrées de répondants selon la taille des employeurs



Une majorité de répondants issus de structures relevant d'un groupe ou d'une fédération :

Annexe N°4 Verbatims : morceaux choisis

« Pour les métiers en tension de type aides-soignantes, au niveau national, nous n'avons pas prévu assez de place en écoles donc ils réduisent les niveaux d'accès à la formation initiale. Il n'y a plus besoin de passer un concours à l'entrée donc nous ne regardons pas le niveau au recrutement... », Structure adhérente HP, 26 000 professionnels

« Les veilleurs de nuit qui mettaient auparavant leurs remarques dans le cahier de liaison n'étaient pas sûrs que leurs écrits seraient consultés... Désormais, les gardiens/veilleurs de nuit s'en servent plus que les éducateurs, alors que les veilleurs de nuit sont plus bas en termes de niveau de qualification. Le veilleur de nuit se sent valorisé car il apporte quelque chose dans le processus d'accompagnement. Leurs pratiques ont été identifiées grâce aux données d'usages du dossier usager informatisé. », DG d'une structure adhérente BASS, 1000 professionnels.

« Attention à ne pas décourager des professionnels de terrain à s'inscrire à une formation en raison d'un intitulé qui est perçu comme stigmatisant (peur du jugement). Par exemple, pour des mères, c'est difficile d'admettre de s'inscrire à une formation intitulée : Alphabétisation... », Structure adhérente BASS, 2 200 professionnels.

« Il faut convaincre, avec des témoignages de professionnels qui sont passés par nos formations, pour expliquer ce qui a bougé et donner envie de s'inscrire. », Structure adhérente BASS, 2 000 salariés.

« S'il y a une offre de formation pour des personnes en difficulté avec le numérique, c'est un facteur d'attractivité. Il y a un potentiel de progrès important dont il faut tirer parti par rapport aux problèmes d'attractivité de ces métiers. », CNSA.

« Dans le cadre de la concurrence des employeurs, il y a un enjeu de fidélisation des salariés/de Marque employeur même si dans les faits, ce n'est malheureusement pas la priorité des managers car ils ont tellement de choses à gérer au quotidien... », Structure adhérente BASS, 17 000 professionnels.

« Comment redonner du sens à un outil de reporting ? Un travailleur social de notre structure doit renseigner régulièrement des informations dans des outils de reporting, mais il ne sait pas bien ce que nous allons en faire. Il faut expliquer que les financeurs demandent ces données et donc valoriser le fait que le travailleur social fait partie d'une chaîne indispensable au fonctionnement de cette structure : le fait qu'il renseigne assidûment ces outils permet de réaliser le rapport annuel et d'avoir les financements. », Structure adhérente BASS, 1 200 professionnels.

« Il faut absolument que le formateur anticipe que le logiciel sur lequel porte la formation doit être la même version du logiciel/de l'application que celle sur laquelle travaille les professionnels au quotidien. », Structure adhérente BASS, 2 200 professionnels.

« La médiation humaine est clé pour les personnes les plus vulnérables aux problèmes d'illettrisme et d'illectronisme. », Structure adhérente HP, 17 000 professionnels

« Quand nous sommes devant notre ordinateur en visio, on ne peut pas en même temps pratiquer / manipuler et écouter / regarder le formateur... », Structure adhérente BASS, 2 200 professionnels.

Annexe N° 5 : Référentiel DigComp

1. Information et données

1.1. Mener une recherche et une veille d'information

Web et navigation ; Moteur de recherche et requête ; Veille d'information, flux et curation ; Evaluation de l'information ; Source et citation ; Gouvernance d'internet et ouverture du web ; Abondance de l'information, filtrage et personnalisation ; Recul critique face à l'information et aux médias ; Droit d'auteur.

1.2. Gérer des données

Dossier et fichier ; Stockage et compression ; Transfert et synchronisation ; Recherche et méta-données ; Indexation sémantique et libellé (tag) ; Structuration des données ; Système d'information ; Localisation des données et droit applicable ; Modèles et stratégies économiques ; Sécurité du système d'information.

1.3. Traiter des données

Données quantitatives, type et format de données ; Calcul, traitement statistique et représentation graphique ; Flux de données ; Collecte et exploitation de données massives ; Pensée algorithmique et informatique ; Vie privée et confidentialité ; Interopérabilité

2. Communication et collaboration

2.1. Interagir

Protocoles pour l'interaction ; Modalités d'interaction et rôles ; Applications et services pour l'interaction ; Vie privée et confidentialité ; Identité numérique et signaux ; Vie connectée ; Codes de communication et netiquette

2.2. Partager et publier

Protocoles et modalités de partage ; Applications et services pour le partage ; Règles de publication et visibilité ; Réseaux sociaux ; Liberté d'expression et droit à l'information ; Formation en ligne ; Vie privée et confidentialité ; Identité numérique et signaux ; Pratiques sociales et participation citoyenne ; e-Réputation et influence ; Ecriture pour le web ; Codes de communication et netiquette ; Droit d'auteur

2.3. Collaborer

Modalités de collaboration et rôles ; Applications et services de partage de document et d'édition en ligne ; Versions et révisions ; Droits d'accès et conflit d'accès ; Gestion de projet ; Droit d'auteur ; Vie connectée ; Vie privée et confidentialité

2.4. S'insérer dans le monde numérique

Identité numérique et signaux ; e-Réputation et influence ; Codes de communication et netiquette ; Pratiques sociales et participation citoyenne ; Modèles et stratégies économiques ; Questions éthiques et valeurs ; Gouvernance d'internet et ouverture du web ; formation en ligne ; Intelligence artificielle et robots ; Design numérique éthique

3. Création de contenu

3.1. Développer des documents textuels

Applications d'édition de documents textuels ; Structure et séparation forme et contenu ; Illustration et intégration ; Charte graphique et identité visuelle ; Interopérabilité ; Ergonomie et réutilisabilité du document ; Accessibilité ; Droit d'auteur

3.2. Développer des documents multimédias

Applications d'édition de documents multimédia ; Capture son, image et vidéo et numérisation ; Interopérabilité ; Accessibilité ; Droit d'auteur ; Charte graphique et identité visuelle

3.3. Adapter les documents à leur finalité

Licences ; Diffusion et mise en ligne d'un document Ergonomie et réutilisabilité du document ; Ecriture pour le web ; Interopérabilité ; Accessibilité ; Vie privée et confidentialité

4. Protection et sécurité

4.1. Sécuriser l'environnement numérique

Attaques et menaces ; Chiffrement ; Logiciels de prévention et de protection ; Authentification ; Sécurité du système d'information ; Vie privée et confidentialité

4.2. Protéger les données personnelles et la vie privée

Données personnelles et loi ; Traces ; Vie privée et confidentialité ; Collecte et exploitation de données massives

4.3. Protéger la santé, le bien-être et l'environnement

Ergonomie du poste de travail ; Communication sans fil et ondes ; Impact environnemental ; Accessibilité ; Vie connectée ; Capteurs ; Intelligence artificielle et robots ; Santé ; Vie privée et confidentialité

5. Environnement numérique

5.1. Résoudre des problèmes techniques

Panne et support informatique ; Administration et configuration ; Maintenance et mise à jour ; Sauvegarde et restauration ; Interopérabilité ; Complexité

5.2. Construire un environnement numérique

Histoire de l'informatique ; Informatique et matériel ; Logiciels, applications et services ; Système d'exploitation ; Réseau informatique ; Offre (matériel, logiciel, service) ; Modèles et stratégies économiques

Annexe N° 6 : Principaux retours d'expérience et propositions issus de la phase test

Une démarche d'évaluation des formations proposées a été menée avec d'une part les encadrants et d'autre part les salariés.

Pour rappel, les parcours ayant fait l'objet d'expérimentation sont les suivants :

- **Parcours #11** à destination des encadrants ;

►	N°11	Introduction au Management des Compétences (Numériques) de Base	▪ Membres de la direction et de l'encadrement de proximité (RH, chefs de service, etc.) désireux de faire évoluer leurs pratiques managériales pour prendre en compte des problématiques d'illettrisme et d'illectronisme

- **Parcours d'initiation #2 et #3** à destination des salariés.

►	N°2	Développer ses compétences numériques dans les secteurs du soin et de l'accompagnement social	Initiation	▪ Salariés désireux de développer leurs compétences numériques de base (débutant)
►	N°3	Renforcer ses compétences professionnelles et donner du sens à la transition numérique dans les secteurs du soin et de l'accompagnement social	Renforcement	▪ Salariés désireux de développer leurs compétences numériques de base (intermédiaire)

Dans un premier temps, les questions de l'évaluation portaient sur le **bilan global de l'expérimentation**, notamment sur les modalités pratiques des parcours ainsi que sur les attentes vis-à-vis de ceux-ci :

- Quel bilan retirez-vous de la démarche tout au long de sa mise en œuvre ?
- Préparation des sessions ? (cadrage et présentation de la démarche, organisation des invitations, ...)
- Contenus et animation des sessions
- Format des sessions (durée, modalités...)
- Aspects logistiques des sessions (conditions matérielles, supports...)
- Quid de la réponse aux attentes des publics ? Avez-vous le sentiment que la formation corresponde à des attentes existantes ou qui seraient apparues avec la formation ?
- Et si c'était à refaire, que feriez-vous différemment ? (Quelle que soit l'étape de la mise en œuvre des formations, depuis l'information jusqu'à l'évaluation)

Dans un deuxième temps, il s'agissait de connaître le **regard porté par les participants sur les sujets d'illettrisme et d'illectronisme** :

- Au sortir de la démarche, qu'en est-il de votre intérêt pour le sujet "illettrisme et illectronisme" au sein de votre structure ? Plus largement de votre secteur d'activités ?
- Si vous pensez qu'il s'agit d'un sujet important, pouvez-vous nous expliquer pourquoi ?
- Si vous pensez qu'il s'agit d'un sujet secondaire, pouvez-vous nous expliquer pourquoi ? (Autres priorités, populations salariées différentes, ... ?)
- Est-ce que la formation expérimentale a fait évoluer votre regard ? Pourquoi ?

- Envisagez-vous d'ores et déjà des actions à mettre en place pour traiter le sujet au sein de votre structure ?

Enfin, la dernière partie de l'évaluation portait sur la question de la généralisation de l'expérimentation. L'objectif ici étant d'identifier à quelles autres branches ou autres types de structures l'expérimentation pourrait être étendue et les conditions nécessaires à cette généralisation selon les répondants.

L'évaluation est présentée en deux phases, avec d'un côté les répondants encadrants (parcours #11), et de l'autre, les répondants salariés (parcours #2 et #3).

Précisions relatives à l'enquête de satisfaction menée auprès des encadrants

Parcours évalué :

#11 Introduction au Management des Compétences (Numériques) de Base

Dans le cadre de l'expérimentation, 3 sessions ont été organisées auprès de L'armée du Salut, la Fondation Cognacq Jay et la Fondation Bellan (3SMS) avec pour ambition de généraliser (notamment auprès des structures de la branche HP) grâce aux enseignements et préconisations tirés du retour d'expériences. Les expérimentations se sont déroulées selon les modalités suivantes :

- 1 session avec la première journée à distance et ½ journée en présentiel
- 2 sessions avec la première journée en présentiel et la seconde à distance

a) Taux de participation et d'assiduité :

- 1ère session 100% Jour 1 - 57% jour 2
- 2^{ème} et 3ème sessions : 100% jour 1 – jour 2 = 1 absence (accident du travail)

Les résultats présentés ci-dessous sont issus à la fois des retours « à chaud » à l'issue de la formation, lors d'échanges informels à l'oral, et d'un questionnaire en ligne transmis par la suite. **4 réponses finalisées** ont pu être récoltées sur les 7 envoyées.

b) Rappel des objectifs du parcours #11 :

Les **encadrants** ont suivi cette formation pour approfondir leurs connaissances sur l'illettrisme et l'illectronisme, mieux comprendre **leur rôle en termes d'accompagnement** et obtenir des **outils concrets pour accompagner les salariés** concernés.

La majorité des participants ont identifié des situations d'illettrisme ou d'illectronisme dans leur établissement.

Précisions relatives à l'enquête de satisfaction menée auprès des salariés

Parcours évalués :

Parcours #2 Développer ses compétences numériques dans le secteur du soin et de l'accompagnement social

Parcours #3 Renforcer ses compétences professionnelles et donner du sens à la transition numérique dans le secteur du soin et de l'accompagnement social

Ces deux formations s'inscrivent dans un **parcours « initiation »** (parcours #2 + #3).

a) Taux de participation et d'assiduité :

Dans le cadre de l'expérimentation, 3 sessions au total ont été organisées selon les modalités suivantes :

Parcours #2 :

- **Nombre total de sessions organisées :** 2
- **Durée et format des sessions :** 2 journées, en présentiel
- **Taux de participation et d'assiduité :** 100%

Parcours #3 :

- **Nombre total de sessions organisées :** 1
- **Durée et format des sessions :** 1 journée (suite du parcours 2)
- **Taux de participation et d'assiduité :** 100%

b) Rappel des objectifs des parcours :

Ces deux formations s'adressent à tous les salariés désireux de développer leurs compétences numériques de base. Le parcours #2 s'adresse à un niveau débutant, tandis que le parcours #3 correspond à un niveau intermédiaire, impliquant donc de maîtriser les compétences de base.

Parcours #2 :

- **Acquérir et renforcer** les compétences numériques de base.
- **S'inscrire** dans une dynamique d'apprentissage et développer l'autonomie autour de l'utilisation, la compréhension et l'interaction avec le numérique.
- **Comprendre l'impact du numérique** dans son environnement.
- **Évaluer ses compétences** et définir des axes de progression.

Parcours #3 :

- **Découvrir la gestion des données et la cybersécurité** dans les secteurs du soin ou de l'accompagnement social
- **Renforcer** ses compétences numériques
- **Donner du sens** à la transition numérique des secteurs du soin et de l'accompagnement social

Retours d'expérience issus de la phase de test des formations

Note Bene : Les détails relatifs aux indicateurs quantitatifs et modalités d'enquête de satisfaction auprès des populations encadrants et salariés sont fournis en annexe 11 du présent rapport.

Retours d'expériences concernant les formations des encadrants

- **Concernant le contenu de la formation :**

Les parties théoriques ont été jugées denses par certains participants, mais essentielles pour comprendre l'ampleur des phénomènes d'illettrisme et d'illectronisme. Elles permettent de distinguer les nuances complexes entre différentes notions, facilitant ainsi l'identification des solutions adaptées.

La trame est claire et l'utilisation de cas pratiques et concrets, applicables au quotidien, facilitent la compréhension des notions abordées.

- **Concernant les outils et compétences :**

La formation a apporté des compétences concrètes pour permettre aux encadrants de repérer, diagnostiquer et orienter les salariés en difficulté. L'outil PIX a été identifié comme un levier important pour le suivi des compétences numériques.

Les outils utilisés ont été jugés adaptés, bien qu'un manque de temps pour en approfondir certains, tels que EVA, ait été souligné. Par ailleurs, l'outil EVA a été jugé inadapté aux personnels déjà diplômés.

L'apport d'idées innovantes telles que la création de fiches d'identité pour chaque salarié a été appréciée et un point d'attention a été porté concernant le respect du RGPD.

- **Concernant l'identification des signes d'illettrisme et d'illectronisme**

Les encadrants ont souligné la difficulté d'adresser ces problématiques sans que cela ne semble intrusif ou stigmatisant pour le salarié, ainsi que la difficulté de concilier cette détection des signes avec les contraintes RH.

Néanmoins, ils sont satisfaits des apports concrets offerts par la formation, notamment concernant l'observation des comportements (pendant la phase de recrutement) et les stratégies de contournement éventuelles.

- **Sur le public :**

Le public des encadrants est hétérogène, composé de managers et de responsables RH. Cette diversité crée des besoins différenciés en termes de contenus et de méthodes pédagogiques. Un resserrement du public cible a alors été suggéré.

- **Modalités de formation :**

Le présentiel est plébiscité car il favorise l'interaction et la concentration. Le distanciel est perçu comme moins efficace en raison des sollicitations extérieures et du manque d'interaction directe.

- **Durée de la formation :**

L'appréciation de la durée de la formation varie : certains stagiaires estiment que la formation est trop longue, d'autres trop courte, selon leur expérience et leurs attentes personnelles, ne permettant donc pas de définir de consensus quant à la durée optimale de ce parcours.

En résumé, à l'issue de la formation, les quatre stagiaires encadrants se sentent mieux outillés pour repérer les publics en situation d'illettrisme/illectronisme, pour les orienter vers des dispositifs adaptés et pour évoquer le sujet avec leurs collaborateurs.

« J'ai pu me projeter sur ce que je peux mettre en place au sein de mes équipes »

« On prend conscience (du phénomène) quand on sait que l'on peut faire quelque chose, cette formation ouvre une fenêtre »

"J'ai apprécié les échanges et les travaux en groupe, ils permettent de se projeter"

"Contenu riche que l'on aurait dû avoir avant les groupes de travail"



Cette formation leur a également permis de mieux appréhender les enjeux liés à l'illettrisme et à l'illectronisme, tout en ayant le sentiment d'être mieux armé pour identifier les salariés en difficulté. Ils déclarent être sortis de cette formation avec une motivation renforcée à l'égard des actions à mettre en place auprès de leurs équipes.

Cependant, il a été suggéré d'alléger le contenu jugé trop dense et la nécessité de mieux dissocier ce qui relève des managers de ce qui relève des responsables RH.

A la question sur les suites à donner à cette formation, les participants ont relevé les points suivants :

- Poursuivre les formations sur des thématiques connexes avec un accent porté sur la pratique ;
- Intérêt pour les outils et supports regroupant les notions clés, pouvant être partagés avec leurs équipes ;
- Proposition d'élargir ces formations à d'autres niveaux hiérarchiques ou à des profils spécifiques ;
- Besoin de formations supplémentaires pour approfondir certaines notions et consolider les acquis.

Retours d'expérience concernant les formations auprès des salariés

Les constats évaluatifs présentés ci-dessous sont issus à la fois des retours « à chaud » à l'issue des formations, lors d'échanges informels à l'oral, et d'un questionnaire papier (imprimé et conçu type FALC - français facile à lire et à comprendre - avec des émoticônes) transmis aux stagiaires. 6 réponses ont été reçues pour chacun des deux parcours (12 réponses au total).

La formation #2 a été expérimentée auprès d'agents de l'Armée du Salut et de la fondation Cognacq-Jay, dont des aides-soignantes, infirmières¹⁰, aides médico-psychologique et agents de lingerie.

La formation #3 a été expérimentée auprès d'agents de la Fondation Cognacq-Jay, regroupant des salariés d'un EHPAD et d'un IME. Les profils métiers concernés étaient ici aides-soignantes, agents de service et infirmières.

L'ensemble du parcours a été jugé très instructif et bienveillant. La pédagogie démontrée par les formateurs a été saluée.

- **Concernant le contenu du parcours et l'utilisation générale du numérique par les salariés :**

La démarche globale de valorisation des compétences a été très appréciée. Elle a été mise en œuvre en prenant appui sur les notions « d'apprenance » et « d'auto-socio-constructivisme ». L'utilisation des outils tels que PIX a été très appréciée pour l'approfondissement.

Concernant l'utilisation professionnelle du numérique, les stagiaires ont déclaré avoir appris de nombreuses bases leur permettant de se sentir plus à l'aise face aux outils numériques de leur lieu de travail. Ils estiment également avoir acquis une meilleure compréhension du sens du numérique dans leur contexte professionnel.

En revanche, les stagiaires rapportent une difficulté persistante concernant l'utilisation du téléphone pour des tâches avancées ainsi que la crainte de se perdre en dehors du cadre ou des outils présentés en formation.

Concernant l'utilisation personnelle du numérique, plusieurs stagiaires ont pu identifier des applications concrètes pour leurs démarches personnelles quotidiennes : faire des recherches en ligne, effectuer des démarches administratives, etc. Ils ont le sentiment d'avoir pu « renouer » avec les outils informatiques.

Ces résultats démontrent un bénéfice unanimement reconnu qui valide les hypothèses de travail formulées : les formations apportent un gain d'autonomie significatif tant sur le plan professionnel que personnel. De plus, elles développent l'envie d'apprendre de la part des salariés, qui se sentent plus confiants pour réaliser des tâches numériques simples (gestion des mots de passe, envoi de documents).

- **Modalités de formation :**

L'absence de prise en charge des repas a été perçue par les stagiaires comme un inconvénient.

¹⁰ Concernant la population des infirmières, il est noté que plusieurs cas ont montré des situations d'illectronisme, notamment concernant des personnes qui ont eu leur diplôme depuis plus de 15 ans. En complément et pour rappel, l'illectronisme est une problématique qui peut concerner des personnes lettrées.

La durée actuelle du parcours ne permet pas de réaliser les entretiens individuels (utilisation d'EVA apparue trop longue). Il est donc suggéré de revoir la durée du parcours, en relation avec la passation des entretiens individuels.

- **Concernant le public :**

La diversité de profils au sein des salariés est importante, impliquant alors des différences de niveaux marquées, notamment pour les personnes en situation d'illettrisme de degré 1 et 2. Cela nécessite d'être pris en compte par les formateurs afin de proposer des parcours adaptés avec des supports spécifiques.

- **Sur les suites à donner :**

De manière générale, les stagiaires ont déclaré avoir envie de continuer à progresser et approfondir des sujets abordés. Pour continuer à développer leurs compétences, les stagiaires souhaiteraient notamment pouvoir participer à des formations et continuer à utiliser des outils tels que PIX.

Certains stagiaires souhaitent également se montrer davantage proactifs, en aidant leurs collègues à maîtriser des notions telles que la gestion sécurisée des mots de passe.

Toutefois, certains stagiaires expriment le besoin de gagner davantage en assurance et de continuer à être accompagnés, ce qui valide en partie les hypothèses et partis pris : le parcours d'initiation permet d'impulser et de donner envie de poursuivre dans le cadre d'un approfondissement, notamment via des formations plus ciblées sur des besoins spécifiques. Un besoin d'approfondissement a donc été clairement identifié. Il devrait pouvoir trouver réponse en orientant les stagiaires selon leurs évaluations et les objectifs personnels identifiés lors des entretiens individuels, en correspondance avec les parcours d'approfondissement proposés. Les parcours d'approfondissement proposés porteraient principalement sur les thématiques de cybersécurité et d'utilisation des logiciels métiers.

- **Appréciation générale de la formation :**

Parcours 2 : 
Note globale de la formation : 9/10

Parcours 3 : Note globale de la formation : 9,6/10



Les deux smileys les plus négatifs n'ont jamais été utilisés

- **En résumé :**

Le **parcours #2** a largement répondu aux attentes des participants, motivés à acquérir des **bases en informatique** pour améliorer leur autonomie, tant professionnelle que personnelle. Les formateurs, jugés bienveillants et pédagogues, ont su rendre les contenus **accessibles et pratiques**, notamment grâce à des outils comme **PIX et des exercices concrets**. Les participants ont gagné en assurance sur des tâches quotidiennes, comme la gestion des mots de passe ou l'envoi de documents.

Le **parcours #3** a très largement répondu aux attentes des participants. Les formateurs, jugés bienveillants et pédagogues, ont su **se mettre à la portée des stagiaires**, rendre les contenus **ludiques**,

accessibles et pratiques, notamment grâce à des outils comme **PIX et des exercices concrets**. Les participants très motivés ont gagné en assurance sur des tâches quotidiennes pour pouvoir oser s'autoriser à utiliser, comprendre et interagir avec le numérique.

Néanmoins, la durée de la formation a semblé **insuffisante pour approfondir** certains sujets, et les conditions matérielles, bien que globalement très correctes, ont parfois été jugées inadaptées (taille de la salle). En dépit de ces limites, la formation a renforcé la **confiance** des salariés et suscité **l'envie d'apprendre** davantage, marquant un véritable progrès dans leur maîtrise des compétences numériques. Par ailleurs, ce constat permet de valider nos hypothèses quant au souhait de susciter l'appétence du parcours d'initiation en vue du parcours d'approfondissement.

Enfin, le parcours a permis de **mettre en évidence de façon non stigmatisante** l'importance de la maîtrise des compétences de base et ainsi, la nécessité de les développer.

Quelques verbatims attestant du gain de confiance et de motivation de la part des stagiaires :

« Jamais touché d'ordinateur. Première fois. J'ai envie d'apprendre. J'ai acheté un ordinateur hier. »

« On a appris les bases mais c'est vaste, si on veut bien nous donner les moyens de continuer ce serait une chance »

« Je vais l'utiliser pour NETsoins, et pour aider les collègues »



3.2. Préconisations

3.2.1. Préconisations relatives à l'évolution des parcours et des fiches référence

Les résultats obtenus à l'issue des expérimentations menées ainsi que la session de retour d'expérience réalisée le 30 janvier 2025, ont permis de formuler les préconisations suivantes.

a) **Sur l'évolution du parcours #11 dédié aux encadrants :**

Concernant le parcours #11 « Introduction au management des compétences (numériques) de base dans les secteurs du soin et de l'accompagnement social », les ajustements suivants sont préconisés :

- **Concernant le titre du parcours**

Constats : le titre actuel de la formation ne permet pas de suffisamment rendre compte de la dimension relative à l'accompagnement de « l'illectronisme et l'illettrisme ».

Préconisations : le titre du parcours doit être modifié afin de le rendre plus accessible. Il a été renommé comme suit : « Prendre en compte l'illettrisme et l'illectronisme au sein des équipes dans les secteurs du soin et de l'accompagnement social »

- **Concernant le public cible**

Constats : les attentes des managers et des responsables RH ne sont pas les mêmes.

Préconisations : différenciation des parcours. Il est nécessaire de spécifier le public cible de la formation. Le public cible doit être celui des managers uniquement, plutôt qu'une cible plus générale incluant les DRH et responsables de structures, afin de mieux répondre aux attentes respectives de chaque public.

- **Concernant la durée du parcours :**

Constats : l'analyse des résultats et des taux de participation a mis en lumière un taux d'absence important sur la journée en distanciel.

Préconisations : passer d'une durée de 1,5 jours hybride (présentiel / distanciel) à une journée en présentiel (de 7h et non 6h comme proposé initialement). Cette évolution est proposée au regard des disponibilités limitées des cadres et de la nette préférence exprimée pour la modalité présentielle.

Maintenir une majorité de sessions en présentiel, complétées par des ateliers pratiques et des travaux de groupe permet de favoriser l'apprentissage par la mise en situation.

- **Concernant le contenu du parcours :**

Constats : un contenu parfois jugé dense.

Préconisations : utilisation d'outils visuels pour faciliter la compréhension et l'appropriation des concepts clés et des solutions adaptées.

b) **Sur l'évolution des parcours #2 et #3 dédiés aux salariés :**

- **Sur la durée des parcours :**

Constats : de nombreux retours font état de la difficulté pour les salariés de se mobiliser 2 jours puis de devoir retrouver une journée plus tard pour le parcours #3.

Préconisations : fusion des parcours et extension de la durée de formation. Afin de rendre la formation plus accessible et cohérente, les parcours #2 et #3 ont été fusionnés en une durée totale de 3 jours. Il est toutefois préconisé que ces 3 jours ne soient pas consécutifs dans la réalisation mais plutôt selon un format d'une journée hebdomadaire étalée sur 3 semaines.

- **Sur l'accessibilité des parcours :**

Constats : diversité de profils au sein des salariés, impliquant des différences de niveaux marquées, notamment pour les personnes en situation d'illettrisme de degré 1 et 2.

Préconisations : D'avantage individualiser les parcours. Les parcours doivent être adaptés en fonction des besoins individuels et des niveaux de compétences, avec des modules spécifiques pour des thématiques comme la cybersécurité, l'utilisation des outils métiers, ou la gestion des données personnelles. Il est nécessaire de **créer des parcours d'apprentissage dédiés aux publics en situation d'illettrisme sévère**, utilisant des outils adaptés et des formations sur les compétences de base (utilisation du clavier, de la souris, etc.).

c) Remarques générales

Les fiches références des formations ont été mises à jour à l'aune de ces évolutions. Un parcours 2bis (disponible en annexe) a également été créé afin de fluidifier l'apprentissage et l'ancrage des connaissances. Ce parcours nommé « Bases du numérique et développement des savoirs de base » permet d'approfondir les compétences acquises au travers du parcours de base et d'utiliser le numérique comme un levier d'apprentissage pour la langue et les savoirs fondamentaux. Il est préconisé pour les salariés qui présenteraient des difficultés avec les savoirs de base, pour renforcer ces compétences. Il vise les salariés dont le niveau est trop faible pour poursuivre vers les parcours d'approfondissement, il concerne les personnes identifiées comme étant en situation "sévère" d'illettrisme (degré 1 et 2) et d'illectronisme (jamais touché un clavier ni une souris auparavant). Celui-ci doit pouvoir permettre de développer une certaine autonomie dans les manipulations et fonctionnalités de base d'un ordinateur, tout en découvrant des outils d'aide et d'appui au développement des compétences de base. Il sera à proposer à l'issue du parcours 2. Les adhérents HP présents lors du retour d'expérience, ont validés également cette hypothèse.

3.2.2. Préconisations relatives au cahier des charges OPCO Santé

Au-delà des préconisations relatives à l'évolution du contenu des formations, d'autres préconisations plus génériques et applicables au cahier des charges pour l'appel d'offre que doit lancer l'OPCO Santé peuvent être formulées. Ces préconisations pourront notamment mettre en avant les volets logistiques, la taille des groupes ou encore les compétences à détenir par les organismes de formation qui se positionnent.

Les conditions nécessaires à cette généralisation selon les répondants et les préconisations sont tout autant de recommandations susceptibles de bénéficier aux autres branches de l'OPCO, voire d'autres OPCO, notamment dans le contexte des échanges inter-EDEC. Le webinaire de fin de mission pourrait éventuellement participer à cet essaimage.

Ci-dessous, la synthèse des préconisations à prendre en compte par l'OPCO Santé pour la formulation du cahier des charges :

Format et modalités	Attentes vis-à-vis de l'organisme de formation	Moyens matériels et logistiques requis
- Groupe de 8 à 10 personnes maximum - Présentiel indispensable - 6h / jour maximum	- Importance du savoir-être des formateurs, insister sur la dimension de bienveillance et de non-stigmatisation - Nécessité de connaître et maîtriser PIX ainsi que les outils métiers - Connaissance indispensable du secteur du soin et de l'accompagnement social ainsi que du cadre légal spécifique	- Acheter des crédits PIX* et être en capacité de proposer des parcours thématiques - Veiller à l'accès à un matériel opérationnel (PC) et à une connexion de bonne qualité : un PC / participant - Disposer d'une salle adaptée à côté du lieu de formation pour mener des entretiens (type bureau) - Besoin de 2 formateurs - Vidéoprojecteur disponible dans la salle de formation - Chaque participant doit avoir une adresse mail et pouvoir y accéder (mot de passe notamment, même si cela n'est que sur smartphone)

* PIX serait par ailleurs disposé à affiner davantage les contenus de diagnostics et les parcours d'apprentissages en optimisant la contextualisation et les situations d'apprentissages aux secteurs concernés. Une offre groupée ainsi qu'une tarification spécifique pourraient également être envisagées.

Concernant les compétences attendues de la part des formateurs, il est suggéré une fine connaissance des **méthodes andragogiques** nécessaires à l'accompagnement de ces publics ainsi qu'une expertise dans les domaines de l'illettrisme et de l'illectronisme, notamment dans les secteurs ciblés.

Annexe N° 7 : Recommandation du Conseil de l'Union européenne du 22 mai 2018 relative aux compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie

Extrait dédié à la compétence numérique (p. 9 et 10)

4. 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.

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.

Les citoyens doivent être à même d'utiliser les technologies numériques pour favoriser leur participation active à la société et leur inclusion sociale, leur collaboration avec les autres et leur créativité pour atteindre des objectifs personnels, sociaux ou commerciaux. Les aptitudes comprennent la capacité d'utiliser, de consulter, de filtrer, d'évaluer, de créer, de programmer et de partager du contenu numérique. Les citoyens doivent être capables de gérer et de protéger les informations, contenus, données et identités numériques, ainsi que de reconnaître et d'utiliser efficacement des logiciels, dispositifs, robots ou l'intelligence artificielle.

L'utilisation des technologies et du contenu numériques exige une attitude réfléchie et critique, mais aussi la curiosité, l'ouverture d'esprit et la proactivité nécessaires pour en suivre l'évolution. Elle nécessite aussi de privilégier éthique, sécurité et responsabilité dans l'utilisation de ces outils.

Annexe N°8 : Référentiel Cléa – Domaine 1 : Communiquer en français

Référentiel Cléa (version retravaillée et validée en septembre 2017)			Conditions d'application de la règle des 75% pour chaque sous-domaine
Résultats attendus observables et/ou mesurables		Critères d'évaluation	
Domaine 1 : Communiquer en français			
Sous-domaine 1.1 : Ecouter et comprendre			50% de réponses pour valider, pas de critère obligatoire
1-1-1	Porter attention aux propos tenus.	Les informations essentielles (qui, quoi, où, quand, comment, combien, pourquoi) d'une situation simple décrite oralement sont comprises.	
1-1-2	Savoir poser une question pour comprendre.	La question posée oralement sollicite des informations complémentaires utiles à une meilleure compréhension.	
1.2 : S'exprimer à l'oral			Application normale de la règle des 75%
1-2-1	Exprimer un propos en utilisant le lexique professionnel approprié	Le propos exprimé utilise le lexique professionnel approprié.	
1-2-2	Répondre à une question à partir d'un exposé (oral ou écrit) simple.	La réponse à une question est appropriée, compréhensible, précise et formulée dans le registre de langue adapté.	
1-2-3	Argumenter son point de vue	Dans une situation de débat, l'argumentation est construite (sélection et classement des arguments).	
1-2-4	Débattre de manière constructive	Les techniques de communication sont adaptées : écoute, reformulation, relance, questionnement.	
1.3 : Lire			Application normale de la règle des 75%
1-3-1	Lire et comprendre un document usuel professionnel (lettres, consignes, notices...).	Après lecture d'un document professionnel, les informations communiquées sur celui-ci sont comprises.	
1-3-2	Identifier la nature et la fonction d'un document.	La nature et la fonction de chacun des documents sont précisément identifiées.	
1-3-3	Vérifier la conformité des informations d'un document par comparaison avec le document original.	Les erreurs sont repérées entre le document original et son double modifié.	
1-3-4	Utiliser les informations d'un tableau à double entrée	Les réponses apportées aux questions relatives à la lecture et compréhension d'un tableau à double entrée (de nombres ou de textes) sont exactes. Les informations contenues dans un tableau à double entrée sont correctement utilisées.	
1.4 : Ecrire			Application normale de la règle des 75%
1-4-1	Produire un message en respectant la construction d'une phrase simple.	La formalisation écrite d'un message respecte la syntaxe (sujet, verbe, complément) d'une phrase simple.	
1-4-2	Rendre compte par écrit conformément à l'objectif visé (renseigner un formulaire administratif, rédiger un compte-rendu d'activité journalière).	Le document produit ou rempli est correct, conformément à l'objectif visé.	
1-4-3	Lister par écrit des anomalies dans un document professionnel.	Les anomalies d'un document professionnel sont repérées et notifiées par écrit.	
1-4-4	Récupérer l'essentiel d'un message en prise de notes.	Les informations essentielles (qui, quoi, où, quand, comment, combien, pourquoi) d'une situation communiquée (oralement ou par écrit) sont correctement retranscrites à l'écrit.	
1-4-5	Ecrire un message en utilisant le vocabulaire professionnel.	Le vocabulaire professionnel utilisé correspond exactement à la situation professionnelle.	
1-4-6	Décrire par écrit une situation professionnelle, un objet, un problème.	La présentation écrite d'une situation professionnelle, d'un objet ou d'un problème est formalisée en des termes simples, en une description la plus complète, avec une orthographe et une syntaxe permettant sa compréhension par le lecteur.	
1.5 : Décrire - Formuler			50% de réponses pour valider, pas de critère obligatoire
1-5-1	Transmettre une information, une consigne avec le vocabulaire approprié.	Une information ou une consigne est transmise sans être modifiée, ni interprétée, en utilisant le vocabulaire approprié.	
1-5-2	Décrire par oral une situation professionnelle, un objet, un problème.	La description orale d'une situation professionnelle, d'un objet, ou d'un problème simple est compréhensible, correctement construite avec un vocabulaire adapté.	

Annexe N° 9 : Grille de niveau

Niveau	Description	Compétences et autonomie globales	Formations adaptées pour
Novice	N'a aucune connaissance ou compétence dans le domaine.	- Ne connaît pas les concepts de base. - A besoin d'une assistance systématique pour réaliser n'importe quel aspect des tâches considérées.	Idéal pour les personnes n'ayant jamais eu de pratiques des outils numériques.
Débutant	Possède des connaissances de base, mais a besoin d'accompagnement pour les tâches simples.	- Connaît les notions élémentaires. - Peut suivre des instructions pas à pas. - Manque d'autonomie pour les démarches.	Convient aux personnes ayant une exposition limitée, cherchant à acquérir des bases solides.
Intermédiaire	Maîtrise les concepts de base et peut accomplir des tâches simples avec une supervision minimale.	- Sait naviguer sur Internet, effectuer des recherches simples. - Capable d'utiliser des outils de base (moteurs de recherche, e-mails). - Nécessite une aide occasionnelle pour des tâches plus complexes.	Pour ceux ayant une utilisation basique régulière mais souhaitant approfondir leurs compétences.
Autonome	Est capable de réaliser la plupart des tâches courantes sans assistance.	- Connaît et utilise régulièrement les outils numériques (navigateurs, applications). - Capable de mener des recherches en ligne, remplir des formulaires, gérer ses identifiants. - Gère des démarches simples et peut aider d'autres utilisateurs débutants.	Public ayant une certaine confiance dans l'utilisation des outils mais cherchant à être plus efficace.
Avancé	Possède une maîtrise	- Sait optimiser les recherches	Pour les utilisateurs

	approfondie des outils numériques et peut gérer des situations complexes.	en ligne, utiliser des techniques avancées (opérateurs de recherche, outils collaboratifs). - Sait vérifier la fiabilité des sources, protéger ses données (mots de passe, transactions en ligne). - Peut former ou conseiller des débutants.	réguliers souhaitant se perfectionner ou aider d'autres personnes.
Expert	Détient une expertise reconnue dans le domaine numérique, capable de résoudre des problèmes complexes.	- Maîtrise les outils avancés et les techniques de sécurité informatique. - Peut gérer des démarches en ligne pour des tiers de manière sécurisée. - Capable de former et accompagner différents publics, y compris des usagers en difficulté numérique.	Adapté aux formateurs, professionnels du numérique, ou aidants numériques expérimentés.

Annexe N°10 - Principes directeurs ayant servi à la conception du plan d'action

Le plan d'action pour accompagner la transition numérique et lutter contre l'illettrisme et l'illectronisme dans les secteurs sanitaires, sociaux et médico-sociaux repose sur plusieurs principes directeurs visant à maximiser son efficacité et son acceptabilité au sein des structures concernées. Ces principes se basent sur les retours d'expérience issus des entretiens, ainsi que les résultats de l'enquête en ligne menée auprès des professionnels de terrain et des dirigeants.

Identification précise des situations d'illectronisme et d'illettrisme : Savoir partager et utiliser des outils pour identifier et évaluer les situations d'illectronisme et d'illettrisme

- **Outils d'évaluation des compétences numériques** : Mettre en place des diagnostics réguliers pour identifier les salariés ayant des difficultés numériques. Cette évaluation peut être intégrée dans les entretiens annuels, les parcours d'intégration, ainsi que les formations existantes. L'analyse des données d'utilisation des outils numériques (ex. dossiers partagés, taux de connexion) est également un levier pour détecter les signes d'illectronisme.
- **Sensibilisation des managers** : Former les cadres intermédiaires à repérer les difficultés numériques de leurs équipes, notamment par des grilles d'observation spécifiques et des formations dédiées.

Personnalisation et modularité des parcours de formation.

Il s'agit de promouvoir des principes de modularité et d'agilité permettant d'agir sur les différentes causes d'illectronisme qui sont à la fois individualisées et collectives, et se matérialisant dans des contextes d'utilisation variés :

- **Formations sur-mesure** : Adapter les parcours en fonction des besoins individuels, en offrant des modules spécifiques pour les différents niveaux de compétences (de l'initiation à l'approfondissement). L'idée est d'individualiser l'approche pédagogique en fonction des besoins spécifiques de chaque salarié.
- **Flexibilité des formats** : Alternier entre des sessions de formation collectives en présentiel et des modules d'auto-apprentissage en ligne pour répondre aux contraintes d'emploi du temps des professionnels, notamment ceux exerçant en horaires décalés (ex. travail de nuit).
- **Apprentissage hybride** : Encourager une approche mixte combinant apprentissage formel et informel. Par exemple, des ateliers pratiques, suivis de sessions en e-learning, avec des moments d'échanges entre pairs.

Intégration du droit à l'erreur dans les apprentissages.

Il s'agit d'intégrer le droit à l'échec dans les principes d'apprentissage et utiliser des outils numériques permettant des logiques d'essai-erreur, sans peur du jugement (l'ordinateur ne juge pas).

- **Approches non stigmatisantes** : Favoriser une culture d'apprentissage basée sur l'essai-erreur, où les participants peuvent expérimenter sans crainte d'échec. Utiliser des outils numériques qui permettent des logiques d'essais répétés, sans jugement (ex. simulateurs, exercices pratiques).
- **Environnement de confiance** : Les contenus de formation doivent être conçus pour minimiser la stigmatisation des participants. Cela inclut la création d'un cadre bienveillant, où les erreurs sont perçues comme des opportunités d'apprentissage.

Renforcement de la Cybersécurité et des Compétences de Base

- **Culture numérique commune** : Former l'ensemble des salariés, des postes de terrain aux postes de direction, aux bonnes pratiques en matière de cybersécurité et protection des données. Cela inclut des sessions sur la gestion des mots de passe, l'identification des e-mails frauduleux et la sécurisation des communications électroniques.
- **Compétences numériques essentielles** : Proposer des formations axées sur l'utilisation de logiciels courants (traitement de texte, tableur), de l'outil informatique (clavier, souris) sur l'utilisation d'internet pour des besoins spécifiques (commandes en ligne, cybersécurité) et d'outils de communication (e-mail, messagerie instantanée) pour renforcer les compétences de base.
- **Savoirs fondamentaux** : orienter les publics vers des formations de renforcement des savoirs fondamentaux une fois que le besoin a été détecté.

Développer des apprentissages en situation professionnelle.

Le développement d'apprentissages en situation professionnelle peut renvoyer à la fois à :

- **Des formations en situation réelle** : Intégrer des actions de formation directement sur le lieu de travail pour favoriser l'apprentissage par la pratique (par exemple, en utilisant les outils numériques dans des situations professionnelles concrètes). Cette approche permet une montée en compétences immédiate et directement applicable.
- **Des dispositifs de Pair-aidance** : Encourager la création de groupes de soutien entre collègues, où des salariés plus expérimentés peuvent aider ceux qui rencontrent des difficultés avec les outils numériques.

Promotion des Valeurs Ajoutées des Compétences Numériques

Il s'agit de promouvoir des actions permettant de revenir sur le sens de la formation et les valeurs ajoutées qui peuvent en être retirées, notamment en matière de qualité de service, de vie personnelle, d'employabilité.

- **Sensibilisation à l'utilité des outils numériques** : Communiquer sur les bénéfices directs de l'utilisation des outils numériques en matière de qualité des soins, d'efficacité administrative, et de confort pour les personnes accompagnées. Il s'agit de montrer comment le numérique peut améliorer à la fois la pratique professionnelle et le bien-être personnel.
- **Valorisation des compétences acquises** : Reconnaître officiellement les nouvelles compétences développées par les salariés, que ce soit par le biais de certifications (comme PIX ou CléA numérique) ou d'autres formes de reconnaissance interne (par exemple, lors des entretiens d'évaluation).

Accessibilité et Inclusion des Publics Éloignés du Numérique

L'accessibilité et l'inclusivité doivent des démarches de transformations doivent constituer des piliers de tout plan d'action dédié à la lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme, recouvrant à la fois :

- **Le Développement de contenus pédagogiques accessibles** aux publics en situation d'illettrisme, en privilégiant l'utilisation de supports visuels, de vidéos, et de démonstrations pratiques. Les formations doivent être adaptées en fonction des niveaux de compétences des

participants, en tenant compte de leurs spécificités (par exemple, par l'utilisation du FALC - Facile à Lire et à Comprendre).

- **Des actions ciblées pour les plus vulnérables** : Organiser des ateliers d'initiation pour les personnes les plus éloignées du numérique, avec un accompagnement renforcé et des sessions en petit groupe pour faciliter l'apprentissage.
- Prendre en compte les **craintes de stigmatisation** et de dévalorisation des participants dans les contenus de la formation et la posture du formateur.
- Alternier des phases de **formation individuelles d'auto-apprentissage**, avec des fenêtres **collectives** d'échange entre pairs sur les usages du numérique.

Soutien à Long Terme et Suivi Régulier

- **Accompagnement continu** : Mettre en place un suivi post-formation pour garantir la pérennité des compétences acquises. Cela peut inclure des rappels réguliers, des sessions de recyclage annuelles, et l'implication de référents internes pour le soutien des collaborateurs.
- **Évaluation et amélioration continue** : Après chaque session de formation, collecter des feedbacks systématiques pour améliorer les dispositifs. Suivre des indicateurs de performance (nombre de salariés formés, taux d'adoption des outils numériques) pour évaluer l'impact du plan d'action

Ces principes directeurs sont énoncés pour garantir que le plan d'action soit à la fois efficace et adapté aux besoins des structures, tout en respectant les spécificités des publics ciblés. Ils visent à offrir un accompagnement personnalisé, à renforcer les compétences numériques, et à promouvoir une culture de la digitalisation inclusive et bienveillante.

Ces différents principes d'action sont déclinés dans les axes de recommandations présentés dans la partie suivante.

Annexe N°11 – Fiches descriptives des 3 structures participantes à l'expérimentation en phase 3

Fondation Léopold Bellan (BASS)

Activités : La Fondation est un acteur majeur du secteur sanitaire, social et médico-social en France. Chaque jour, elle accompagne plusieurs milliers de personnes en situation de vulnérabilité, avec la

volonté constante de rendre chacun acteur de son parcours de vie. Les établissements accueillent les enfants et les jeunes ; les adultes en situation de handicap ; les personnes âgées ; les patients.

Nombre de salariés : Plus de 2 500

Sites d'implantation :

Jeunes handicapés

Service d'éducation spéciale et de soins à domicile (SESSAD)

Soutien pour scolarisation et autres activités

- [SAFEF SSEFIS CODALI](#) - 75015 PARIS
- [SESSAD SAFEF SSEFIS LEOPOLD BELLAN](#) - 75011 PARIS
- [SESSAD UN RELAIS POUR DEMAIN](#) - 77000 MELUN
- [SEFIS AUGUSTIN GROSSELIN](#) - 75014 PARIS
- [SEFIS DU CENTRE PHONIA TRIQUE INFANTILE](#) - 91290 LA NORVILLE

Institut médico-éducatif (IME)

Scolarisation en établissement spécialisé pour déficients intellectuels.

- [IME DE CHATEAUDUN](#) - 28200 CHATEAUDUN
- [IME LEOPOLD BELLAN](#) - 91820 VAYRES SUR ESSONNE
- [IME LEOPOLD BELLAN](#) - 94360 BRY SUR MARNE
- [IME LEOPOLD BELLAN LA SAPINIERE](#) - 77250 MORET SUR LOING

Centre médico-psycho-pédagogique (CMPP)

Premiers diagnostics et suivi psychologique et psychiatrique.

- [CMPP DU CPA LEOPOLD BELLAN](#) - 75011 PARIS

Centre d'action médico-sociale précoce (CAMSP)

Premiers diagnostics et suivi psychologique et psychiatrique pour jeunes enfants.

- [CAMSP LA NORVILLE](#) - 91290 LA NORVILLE

Institut pour déficients auditifs

Scolarisation en établissement spécialisé pour sourds et déficients auditifs.

- [CMPSI LA NORVILLE](#) - 91290 LA NORVILLE

Institut d'éducation sensorielle pour sourds et aveugles

- [CENTRE AUGUSTIN GROSSELIN](#) - 75014 PARIS
- [CENTRE DE PHONETIQUE APPLIQUEE LEOPOLD BELLAN](#) - 75011 PARIS

Adultes handicapés

Etablissement et service d'aide par le travail (ESAT)

Emploi rémunéré (statut non salarié) en établissement spécialisé avec soutien médico-social pour adultes handicapés.

- [ESAT BELLAN NOYON](#) - 60400 NOYON
- [ESAT DE BRY SUR MARNE](#) - 94360 BRY SUR MARNE
- [ESAT DE MAGNANVILLE](#) - 78200 MAGNANVILLE
- [ESAT LEOPOLD BELLAN](#) - 37500 CHINON
- [ESAT LEOPOLD BELLAN](#) - 78360 MONTESSON
- [ESAT LEOPOLD BELLAN](#) - 75013 PARIS

Foyer d'hébergement pour adultes handicapés

Hébergement de personnes handicapées travaillant dans la journée.

- [CENTRE HABITAT SAJ ET FAS L. BELLAN](#) - 37420 BEAUMONT EN VERON
- [FH BELLAN NOYON](#) - 60400 NOYON
- [FOYER LEOPOLD BELLAN](#) - 78360 MONTESSON
- [FOYER SETA](#) - 91000 EVRY COURCOURONNES
- [SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT EDUCATIF AVEC HEBERGEMENT](#) - 91100 CORBEIL ESSONNES

Etablissement expérimental pour adultes handicapés

- [SERVICE D'EVALUATION ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE](#) - 60400 NOYON

Foyer de vie pour adultes handicapés

Hébergement, accompagnement éducatif et social pour personnes autonome en incapacité de travail.

- [ACCUEIL DE JOUR LEOPOLD BELLAN](#) - 37420 BEAUMONT EN VERON
- [FV BELLAN NOYON](#) - 60400 NOYON

Foyer d'accueil médicalisé pour adultes handicapés (FAM)

Hébergement avec assistance médicale et insertion sociale pour personnes dépendantes.

- [FAM BELLAN MONCHY-SAINT-ELOI](#) - 60290 MONCHY SAINT ELOI

Service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS)

Appui, accompagnement et coordination de prise en charge à domicile d'adultes handicapés

- [SAVS BELLAN NOYON](#) - 60400 NOYON
- [SAVS LEOPOLD BELLAN](#) - 37500 CHINON
- [SAVS LEOPOLD BELLAN](#) - 78500 SARTROUVILLE
- [SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT EDUCATIF A DOMICILE](#) - 91000 EVRY COURCOURONNES

Etablissement d'accueil médicalisé pour personnes handicapées (EAM)

Hébergement médicalisé pour personnes handicapées

- [FAM L. BELLAN](#) - 78790 SEPTEUIL

Personnes âgées

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

Hébergement, restauration, soins médicaux et surveillance 24h/24 - personnes dépendantes.

- [EHPAD CENTRE DE GERONTOLOGIE CLINIQUE](#) - 78200 MAGNANVILLE
- [EHPAD FONDATION LEOPOLD BELLAN](#) - 93230 ROMAINVILLE
- [EHPAD L. BELLAN](#) - 78200 MANTES LA JOLIE
- [EHPAD LEOPOLD BELLAN](#) - 37100 TOURS
- [EHPAD LEOPOLD BELLAN](#) - 92270 BOIS COLOMBES
- [EHPAD LEOPOLD BELLAN DE SEPTEUIL](#) - 78790 SEPTEUIL

Protection de l'enfance

Foyer de l'enfance

Hébergement provisoire et accompagnement éducatif de mineurs suite à mesure de placement.

- [SERVICE APPARTEMENTS RENFORCES](#) - 92400 COURBEVOIE

Maison d'enfants à caractère social (MECS)

Hébergement et accompagnement éducatif de mineurs suite à mesure de placement.

- [FOYER LEOPOLD BELLAN](#) - 92400 COURBEVOIE
- [MAISON DE L'ENFANCE](#) - 94360 BRY SUR MARNE

Réinsertion sociale

Service autonomie aide et soins (S.A.A.S)

Soins infirmiers et aide à domicile

- [SPASAD AMSAD LEOPOLD BELLAN](#) - 75020 PARIS

Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)

Soins de nursing et actes infirmiers à domicile pour personnes âgées ou handicapées.

- [SSIAD MAGNANVILLE](#) - 78200 MAGNANVILLE
- [SSIAD PRESENCE A DOMICILE](#) - 75015 PARIS

Service autonomie aide (S.A.A)

Prestations de services ménagers et d'aide à la personne.

- [SAVS AMSAD LEOPOLD BELLAND](#) - 75020 PARIS

Fondation de l'Armée du Salut (BASS)

Activités : La Fondation mène et coordonne l'action de structures et services sociaux, médico-sociaux et sanitaires au service de personnes fragilisées par des accidents de la vie, des dépendances ou des précarités de tous types.

Nombre de salariés : Plus de 2 800

Sites d'implantation :

Jeunes handicapés

Service d'éducation spéciale et de soins à domicile (SESSAD)

Soutien pour scolarisation et autres activités

- [SESSAD NAZARETH](#) - 34093 MONTPELLIER CEDEX 5
- [SESSAD VILLA BLANCHE PEYRON](#) - 30000 NIMES
- [SESSAD VILLA B.PEYRON](#) - 30220 AIGUES MORTES

Institut thérapeutique éducatif et pédagogique (ITEP)

Scolarisation en établissement spécialisé pour enfants présentant un trouble du comportement.

- [ITEP NAZARETH](#) - 34091 MONTPELLIER CEDEX 5
- [ITEP VILLA BLANCHE PEYRON](#) - 30000 NIMES

Adultes handicapés

Etablissement et service d'aide par le travail (ESAT)

Emploi rémunéré (statut non salarié) en établissement spécialisé avec soutien médico-social pour adultes handicapés.

- [ESAT CHATEAU D'AUVILLIERS](#) - 45410 ARTENAY

Foyer d'hébergement pour adultes handicapés

Hébergement de personnes handicapées travaillant dans la journée.

- [FH CHATEAU D'AUVILLIERS](#) - 45410 ARTENAY

Maison d'accueil spécialisée (MAS)

Hébergement, assistance médicale et vie sociale pour personnes dépendantes.

- [M.A.S. LE GRAND SAULE](#) - 93370 MONTFERMEIL

Foyer de vie pour adultes handicapés

Hébergement, accompagnement éducatif et social pour personnes autonome en incapacité de travail.

- [FOYER DE VIE D'ARTENAY](#) - 45410 ARTENAY
- [FOYER DE VIE DE JOUR](#) - 45410 ARTENAY

Foyer d'accueil médicalisé pour adultes handicapés (FAM)

Hébergement avec assistance médicale et insertion sociale pour personnes dépendantes.

- [FAM D'AUVILLIERS](#) - 45410 ARTENAY
- [FAM P.H.V. RESIDENCE LAURY MUNCH](#) - 67100 STRASBOURG

Service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS)

Appui, accompagnement et coordination de prise en charge à domicile d'adultes handicapés

- [SAVS. DE ARTENAY](#) - 45410 ARTENAY

Etablissement d'accueil médicalisé pour personnes handicapées (EAM)

Hébergement médicalisé pour personnes handicapées

- [FAM RESIDENCE GEORGES FLANDRE](#) - 13013 MARSEILLE
- [FAM RESIDENCE LEIRENS](#) - 74560 MONNETIER MORNEX

Personnes âgées

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

Hébergement, restauration, soins médicaux et surveillance 24h/24 - personnes dépendantes.

- [EHPAD ARMEE DU SALUT](#) - 44200 NANTES
- [EHPAD ARMEE DU SALUT CHANTILLY](#) - 60500 CHANTILLY
- [EHPAD HEIMELIG SITE WALDIGHOFFEN](#) - 68640 WALDIGHOFFEN
- [EHPAD LA SARRAZINIERE](#) - 42028 ST ETIENNE CEDEX 1
- [EHPAD LAURY MUNCH NEUHOF](#) - 67100 STRASBOURG
- [EHPAD MEDICALISEE SOLEIL D'AUTOMNE](#) - 47400 TONNEINS
- [EHPAD NOTRE MAISON](#) - 79800 LA MOTHE SAINT HERAY
- [EHPAD RESIDENCE HEIMELIG - SITE DE SEPPOIS LE BAS](#) - 68580 SEPPOIS LE BAS
- [EHPAD RESIDENCE OLIVE ET GERMAIN BRAQUEHAIS](#) - 83230 BORMES LES MIMOSAS
- [RESIDENCE BORIS ANTONOFF](#) - 35400 ST MALO

Résidence Autonomie

Logement indépendant avec locaux communs et services collectifs pour personnes âgées autonomes.

- [RESIDENCE AUTONOMIE FOCH](#) - 81200 MAZAMET

Protection de l'enfance

Etablissement d'accueil mère-enfant

Hébergement et accompagnement pour femmes enceintes ou mères isolées.

- [HEBERGEMENT TEMPORAIRE MATERNELLE LILAS](#) - 75019 PARIS

Maison d'enfants à caractère social (MECS)

Hébergement et accompagnement éducatif de mineurs suite à mesure de placement.

- [ACCUEIL DE MINEURS NON ACCOMPAGNES](#) - 08000 CHARLEVILLE MEZIERES
- [FOYER DU JEUNE HOMME](#) - 67100 STRASBOURG
- [FOYER MARIE-PASCALE PEAN](#) - 68100 MULHOUSE
- [FOYER NAZARETH](#) - 75015 PARIS
- [LES ENFANTS DE ROCHEBONE LE SILLON](#) - 35404 ST MALO CEDEX
- [LES ENFANTS DE ROCHEBONNE LE LUPIN](#) - 35400 ST MALO

Etablissement expérimental en faveur de l'enfance protégée

- [SERVICE PDF](#) - 75011 PARIS

Réinsertion sociale

Lits halte soins santé (LHSS)

- [LHSS FONDATION ARMEE DU SALUT](#) - 27400 LOUVIERS
- [LHSS FONDATION DE L ARMEE DU SALUT](#) - 59000 LILLE
- [LITS HALTE SOINS SANTE CHRS LE PHARE ARMEE DU SALUT LE HAVRE](#) - 76600 LE HAVRE

Centres de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA)

Accompagnement aux personnes atteintes d'addiction.

- [CSAPA LAMARTINE LE HAVRE](#) - 76600 LE HAVRE

Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS)

Hébergement et aide socio-éducative aux personnes ou familles en grandes difficultés sociales.

- [CHRS ARMEE DU SALUT](#) - 90000 BELFORT
- [CHRS ARMEE DU SALUT LILLE](#) - 59018 LILLE
- [CHRS BATEAU AMIRAL GEORGETTE GOGIBUS](#) - 92200 NEUILLY SUR SEINE
- [CHRS CHARLES PEAN MAROMME FDAS](#) - 76150 MAROMME
- [C.H.R.S CITE DE LYON](#) - 69006 LYON
- [CHRS FOCH](#) - 81200 MAZAMET
- [CHRS HENRI DURAND LOUVIERS FDAS](#) - 27400 LOUVIERS
- [CHRS LA MAISON VERTE](#) - 78100 SAINT GERMAIN EN LAYE
- [CHRS LE BON FOYER](#) - 68100 MULHOUSE
- [CHRS LE HAMEAU](#) - 13003 MARSEILLE
- [CHRS LE PALAIS DU PEUPLE](#) - 75013 PARIS
- [CHRS LE PASSAGE](#) - 57000 METZ
- [CHRS LE PHARE LE HAVRE FDAS](#) - 76600 LE HAVRE
- [CHRS L'ESCALE](#) - 57190 FLORANGE
- [CHRS LES GLYCINES](#) - 30900 NIMES
- [CHRS MAZELINE](#) - 76600 LE HAVRE
- [CHRS NOUVEL HORIZON](#) - 51100 REIMS
- [CHRS RESIDENCE WILLIAM BOOTH](#) - 13003 MARSEILLE
- [LA CITE DE REFUGE - CENTRE ESPOIR](#) - 75013 PARIS
- [RESIDENCE CATHERINE BOOTH](#) - 75011 PARIS

Autre centre d'accueil

- [ACCUEIL ET HEBERGEMENT D'URGENCE ADS](#) - 51100 REIMS
- [ADS STABILISATION GUEBWILLER](#) - 68500 GUEBWILLER
- [ARMEE DU SALUT HU ALT AS](#) - 68100 MULHOUSE
- [BAUX GLISSANTS LMH](#) - 69006 LYON
- [CAU LES MOULINS DE L'ESPOIR FONDATION ARMEE DU SALUT LILLE](#) - 59000 LILLE
- [CENTRE ACCUEIL](#) - 75019 PARIS
- [CENTRE D'HEBERGEMENT CHARLES PEAN MAROMME FDAS](#) - 76150 MAROMME
- [CENTRE D'HEBERGEMENT D'URGENCE LOUVIERS FONDATION ARMEE DU SALUT](#) - 27400 LOUVIERS
- [CHEVALERET - CITE REFUGE](#) - 75013 PARIS
- [CHU ALBIN PEYRON](#) - 75020 PARIS
- [C.H.U ALT BRON AVIATION](#) - 69500 BRON
- [CHU ARISTIDE BRIAND](#) - 69800 ST PRIEST
- [CHU BANCEL](#) - 69007 LYON
- [CHU B ET B BONDY](#) - 93140 BONDY
- [C.H.U GERMAIN](#) - 69006 LYON
- [CHU LA MAISON VERTE](#) - 78100 ST GERMAIN EN LAYE
- [CHU L ARMADAMES](#) - 69340 FRANCHEVILLE
- [CHU LA VALLONNIERE](#) - 69340 FRANCHEVILLE
- [CHU LEON JOUHAUX](#) - 75020 PARIS
- [CHU LGV CHU](#) - 69340 FRANCHEVILLE
- [CHU LGV HEBERLOGEMENT](#) - 69340 FRANCHEVILLE
- [CHU MONTMARTRE CHAMPS DE MARS](#) - 75018 PARIS
- [CHU MONTPARNASSE](#) - 75015 PARIS
- [CHU NOISY LE SEC \(EX CRECHE PMI\)](#) - 75020 PARIS
- [CHU RESIDENCE FOCH](#) - 81200 MAZAMET
- [CHU RICHERAND](#) - 69003 LYON
- [ESPACE SOLIDARITE INSERTION LAMARTINE LE HAVRE FDAS](#) - 76600 LE HAVRE
- [HEBERGEMENT DE STABILISATION A. SALUT](#) - 68100 MULHOUSE
- [LOGEMENT D'URGENCE DE LYON](#) - 69007 LYON
- [PALAIS DE LA FEMME](#) - 75011 PARIS

Maisons relais - Pensions de famille

- [MAISON RELAIS ALBIN PEYRON](#) - 75020 PARIS
- [MAISON RELAIS ARMEE DU SALUT](#) - 68100 MULHOUSE
- [MAISON RELAIS FONDATION ARMEE DU SALUT](#) - 94320 THIAIS
- [MAISON-RELAIS L'ABRI](#) - 81200 AUSSILLON
- [MAISON RELAIS LA MAISON D'A COTE](#) - 13003 MARSEILLE
- [MAISON RELAIS LES BORDS DE SEINE ROUEN](#) - 76000 ROUEN
- [MAISON RELAIS LES HUTINS](#) - 74560 MONNETIER MORNEX
- [MAISON RELAIS OCEANITE ROUEN FDAS](#) - 76000 ROUEN
- [MAISON RELAIS PALAIS DE LA FEMME](#) - 75011 PARIS
- [MAISON RELAIS RESIDENCE ACCUEIL](#) - 13003 MARSEILLE
- [PENSION DE FAMILLE UN TOIT POUR L'AVENIR](#) - 51100 REIMS
- [RESIDENCE ACCUEIL FOCH](#) - 81200 MAZAMET
- [RESIDENCE ACCUEIL FONDATION DE L'ARMEE DU SALUT](#) - 90000 BELFORT
- [RESIDENCE ACCUEIL LOU CAMIN](#) - 81500 LAVAU

Autre Résidences sociales

Hébergement temporaire de personnes rencontrant des difficultés d'accès à un logement de droit commun.

- [RESIDENCE SOCIALE ARMEE DU SALUT - 94320 THIAIS](#)
- [RESIDENCE SOCIALE PALAIS DE LA FEMME - 75011 PARIS](#)

Centre provisoire d'hébergement (CPH)

Hébergement provisoire et accompagnement socio-professionnel de réfugiés.

- [CPH ARMEE DU SALUT - 75020 PARIS](#)

Centre d'accueil de demandeurs d'asile (CADA)

Hébergement et suivi administratif et social de demandeurs d'asile.

- [CADA FOCH - 81200 MAZAMET](#)
- [CADA FONDATION ARMEE DU SALUT - 51100 REIMS](#)
- [CADA LE PHARE LE HAVRE FDAS - 76600 LE HAVRE](#)
- [CADA L'OASIS - 91130 RIS ORANGIS](#)

Lieux de Vie

Hébergement et accompagnement éducatif en petit effectif.

- [LES CRÊTS PÉCLETS - 35720 PLEUGUENEUC](#)

Fondation Cognacq-Jay (BASS)

Activités : La Fondation s'implique dans quatre champs d'actions solidaires :

- Soigner et prendre soin à tous les âges de la vie, en particulier sur deux axes à forts enjeux – la cancérologie et la diabétologie-nutrition.
- Accompagner et soutenir les adultes fragilisés : Pour les publics en situation de fragilité, la Fondation met en œuvre des solutions qui conjuguent un accueil attentionné avec des accompagnements personnalisés permettant d'aller de l'avant, qu'il s'agisse de se remobiliser sur de nouveaux objectifs ou de vivre plus sereinement dans un environnement adapté.
- Protéger, éduquer et former les jeunes en difficulté : Accompagner au mieux les jeunes vers leur vie d'adultes et favoriser leur insertion future en tant que professionnels et citoyens, cela passe par de l'enseignement scolaire, autant qu'il est possible, mais aussi par bien d'autres actions visant à réactiver le goût de renforcer ses connaissances et compétences, à aider chacun à se prendre en main, à découvrir le monde qui l'entoure et à reprendre confiance pour avancer.
- Innover au service du bien commun : Le laboratoire des solidarités est un dispositif de veille, de réflexion prospective et de soutien à l'innovation en interne et en externe.

Nombre de salariés : 2 215

Sites d'implantation :

Jeunes handicapés

Institut médico-éducatif (IME)

Scolarisation en établissement spécialisé pour déficients intellectuels.

- [IME COGNACQ JAY](#) - 75015 PARIS

Adultes handicapés

Foyer d'accueil médicalisé pour adultes handicapés (FAM)

Hébergement avec assistance médicale et insertion sociale pour personnes dépendantes.

- [FAM COGNACQ-JAY](#) - 74560 MONNETIER MORNEX

Personnes âgées

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

Hébergement, restauration, soins médicaux et surveillance 24h/24 - personnes dépendantes.

- [EHPAD COGNACQ JAY](#) - 92500 RUEIL MALMAISON

Protection de l'enfance

Maison d'enfants à caractère social (MECS)

Hébergement et accompagnement éducatif de mineurs suite à mesure de placement.

- [FONDATION COGNAC JAY](#) - 74560 MONNETIER MORNEX
- [FONDATION COGNACQ JAY](#) - 77210 SAMOREAU
- [MAISON D'ENFANTS COGNACQ-JAY](#) - 74100 ANNEMASSE
- [MAISON D'ENFANTS COGNACQ-JAY](#) - 74100 ANNEMASSE
- [MAISON D'ENFANTS COGNACQ-JAY - AJA](#) - 74100 ANNEMASSE
- [MAISON D'ENFANTS COGNACQ JAY PÔLE ADOS](#) - 74100 ANNEMASSE
- [MAISON ENFANTS COGNACQ-JAY ALTERNATIF](#) - 74140 SAINT CERGUES
- [PLANET - MECS COGNACQ-JAY](#) - 74100 ANNEMASSE

Réinsertion sociale

Appartement de coordination thérapeutique (ACT)

Hébergement et prise en charge médico-sociale pour personnes avec pathologie chronique invalidante.

- [ACT DE PARIS](#) - 75013 PARIS

Ce rapport bénéficie de l'expertise et du cofinancement du Ministère du travail,
de la Santé, des Solidarités et des Familles dans le cadre de l'accord-cadre
portant Engagement de Développement de l'Engagement de Développement de
l'Emploi et des Compétences [EDEC]