

ÉTUDE RELATIVE A L'ACCOMPAGNEMENT A LA TRANSITION NUMÉRIQUE ET A LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME ET L'ILLETRONISME DANS LES STRUCTURES DES BRANCHES DE L'HOSPITALISATION PRIVÉE ET DE L'ACTION SANITAIRE, MÉDICO-SOCIALE ET SOCIALE.

EDEC Grand Age et Autonomie

Mai 2024



Table des matières

Introduction	4
1. Illectronisme et illettrisme : État de l’art des travaux – des notions à saisir avec nuance, une lecture qui doit être individualisée	6
1.1 Préambule	6
1.1.1 Le numérique en santé : un mouvement ancien	6
1.1.2 Les grandes étapes de la stratégie d’accélération du virage du numérique en santé ...	7
1.2 Les notions d’illectronisme et d’illettrisme : des notions à saisir dans leur diversité.....	10
1.2.1 Illettrisme	10
1.2.2 Illectronisme : Une notion protéiforme	13
1.3 Sur les causalités des difficultés rencontrées avec le numérique et les relations avec l’illectronisme	15
1.3.1 Les causes des difficultés rencontrées avec le numérique	15
1.3.2 Relations entre illectronisme et illettrisme	19
2. Illectronisme et lien avec l’illettrisme dans les métiers des deux branches : enjeux et premières orientations.....	21
2.1 Les métiers du périmètre de l’étude : caractéristiques principales et impacts du numérique sur les compétences	22
2.1.1 Informations clés sur les métiers de notre échantillon.....	22
2.1.2 Les principaux impacts du numérique sur les métiers de notre périmètre	24
2.2 Illectronisme et illettrisme au sein des branches et métiers étudiés : cadre d’analyse et premiers enseignements.....	26
2.2.1 Des facteurs liés aux niveaux de qualification des professionnels, particulièrement présents pour les métiers peu qualifiés et en tension	26
2.2.2 Des niveaux de pratiques numériques et d’apprentissages qui dépendent également des usages concernés	27
2.2.3 ... Et des méthodes d’accompagnement aux transformations numériques	27
2.3 Préconisations issues de cette étude.....	29
2.3.1 Des actions centrées sur les individus	29
2.3.2 Des actions orientées vers l’environnement des professionnels : parvenir à des transformations numériques plus inclusives	33
Conclusion de l’étude	36
3. ANNEXES.....	37
3.1 Bibliographie.....	37
3.2 Liste des entretiens réalisés pour l’étude	39
3.3 Glossaire	40

Avant-propos

Les branches de l'action sanitaire, médico-sociale et 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 une action visant à « **Accompagner la transition numérique au sein des structures et lutter contre l'illettrisme et l'illectronisme** » dans leurs structures.

Au regard du développement du numérique en santé et l'exigence accrue de coordination des professionnels du soin et de l'accompagnement social, la transition numérique et la lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme constituent un enjeu fort tant pour les structures que leurs salariés.

Ainsi, action n° 9 de cet EDEC Interbranches, ce projet s'inscrit dans le cadre de l'axe 2 de l'EDEC PIC Métiers du Grand Age **accompagnant la montée en compétences des professionnels**.

Il 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.

Si la nature et l'importance des impacts sont aujourd'hui difficiles à décrire au-delà de la perception des acteurs, une première étude de l'Observatoire de l'OPCO Santé (2020) a porté sur les besoins de formation et d'accompagnement induits par le digital au sein du secteur des activités sanitaire, sociale et médico-sociale privé à but non lucratif.

Le présent rapport d'étude vise à **explorer les interactions complexes qu'entretiennent illettrisme et illectronisme pour les professionnels et structures des deux branches professionnelles**.

Il vise d'une part à poser **un état des lieux solide de l'existant tout en proposant des hypothèses de travail coïncidant avec les leviers activables par un opérateur de compétences**.

Introduction

Rappel des finalités et de la méthode de l'étude

L'objectif de cette étude est de parvenir à **dresser l'état de l'art en matière de processus de numérisation et transition numérique sur les métiers du Grand Âge et de l'Autonomie des secteurs sanitaire, social et médico-social à but non lucratif (BASS) et de l'hospitalisation privée (HP).**

Les métiers ciblés par l'EDEC PIC et objets de la présente étude relative à l'accompagnement de la transition numérique et à la lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme dans les structures BASS et HP sont les métiers communs/transversaux aux champs du Grand Age et de l'Autonomie, avec une attention apportée au volet du handicap :

- Aide – soignant, infirmier, auxiliaire de vie à domicile, intervenant à domicile – employé familial, accompagnant éducatif et social, assistant de vie dépendance, autres professionnels paramédicaux - agent de service hospitalier (sanitaire) et hôtelier (médico-social), technicien de l'intervention sociale et familiale ;
- Les professionnels occupant une fonction de moniteur éducateur, d'éducateur spécialisé, d'éducateur technique spécialisé et de moniteur d'atelier qui interviennent sur le champ du handicap.

La méthodologie de l'étude repose sur :

- **L'audition de seize experts et chercheurs** interrogés dans le cadre de neuf entretiens ;
- Une **analyse croisée de plus de quarante documents** (rapports, articles de revue universitaire, entrées de dictionnaire en ligne, pages spécifiques d'un site internet, podcasts)

La méthodologie visera également à poser une vision plus prospective, à 5 ans, sur les enjeux et les évolutions à anticiper dans le domaine. Ce **rapport quantitatif et qualitatif des tendances et enjeux à moyen terme** ci-dessous fait suite à :

- **Une recherche documentaire évolutive** sur la durée de l'étude (cf. Bibliographie - annexe 3.1) ;
- **16 experts et chercheurs interrogés sur 9 entretiens** (cf. liste - annexe 3.2) ;

Cette étape a permis de **dessiner des premières tendances et enjeux d'un point de vue global**, aboutissant à la réalisation d'un **état des lieux et d'une analyse prospective du lien entre transition numérique, illettrisme et illectronisme chez les professionnels cibles de l'étude**, et l'identification des métiers et des professionnels les plus concernés par ces problématiques.

Identification de la problématique

Le sujet d'étude est important à plus d'un titre et porteur d'enjeux pour les professionnels comme pour les organisations (performance, sécurité) ou encore pour les personnes accompagnées elles-mêmes (Perception des français sur la santé connectée - EDHEC Business School - décembre 2022). **Ces évolutions peuvent progressivement laisser sur le bord du chemin certains groupes de patients**, peu ou pas à l'aise avec les outils numériques, ce qui peut limiter leur capacité à participer activement à leurs soins de santé et à accéder aux informations sur les traitements disponibles.

[Le dernier Baromètre réalisé en partenariat avec l'Ipsos](#) avait souligné **l'ampleur et les défis de cet illectronisme face à la digitalisation de la santé** : les personnes les plus à risques de développer des pathologies sont les moins enclines à utiliser la santé connectée – les + 55 ans (69%) et les moins diplômés (65%) ».

Le présent rapport d'étude vise à explorer les interactions complexes entre l'illettrisme et l'illectronisme :

- « L'illectronisme découle de l'illettrisme, mais des personnes sachant lire et écrire peuvent être incapables d'utiliser les outils numériques, particulièrement parmi les personnes âgées. », [Relations aux usagers et modernisation de l'État : progrès et limites de la modernisation numérique de l'État en France, Rapport de la Cour des comptes, 2016](#) ;
- Le numérique peut aussi constituer un levier pour accompagner les personnes en situation d'illettrisme (exemples : utilisation de la dictée vocale pour la rédaction de mails ou encore utilisation de l'IA générative pour aider à reformuler, corriger des tournures) ;

Ce rapport, identifie et détaille ces différentes causes de difficultés d'utilisation du numérique, tout en projetant des propositions d'actions / formations sur l'illettrisme et leur expérimentation.

1. Illectronisme et illettrisme : État de l'art des travaux – des notions à saisir avec nuance, une lecture qui doit être individualisée

1.1 Préambule

1.1.1 Le numérique en santé : un mouvement ancien

La numérisation du secteur de la santé et notamment du médico-social n'est pas nouvelle. Ainsi, en 2014-2015, le CNNum (Conseil National du Numérique) évoquait déjà¹ ce qui peut encore être constaté aujourd'hui : un développement inégal des outils, services et pratiques et un manque d'appropriation du numérique et donc de ses opportunités par les professionnels.

« En France, l'absence d'incitation forte à innover de la part des pouvoirs publics a conduit à une mise en concurrence relativement faible au sein du secteur médical, et une innovation trop souvent limitée à l'amélioration de l'existant. Dans ce contexte, l'arrivée de nouveaux acteurs du numérique est souvent perçue comme l'expropriation de certaines prérogatives (la relation avec le patient, la légitimité de sachant, la place de référent) conduisant parfois à la tentation du repli et du conservatisme. », CNNum, Rapport « [La Santé, bien commun de la société numérique](#) »

De plus, l'apparition de services numériques, la généralisation de l'utilisation des outils connectés, le développement de communautés de professionnels sur les territoires associés au vieillissement de la population et le manque de professionnels nécessitent, voire imposent, une utilisation accrue des outils de partage d'informations afin de faciliter la coordination des interventions (soins, accompagnement social).

Dominique PON, directeur général de la clinique Pasteur (Toulouse) et président de SantéCité, et Annelore COURY, directrice déléguée à la gestion et à l'organisation des soins à la Caisse nationale d'assurance maladie (Cnam), ont remis en septembre 2018 à Agnès BUZYN, ministre des Solidarités et de la Santé, un rapport² qui avait pour but de poser un diagnostic et des axes permettant d'accélérer le virage numérique de la stratégie de transformation du système de santé. Il posait alors un constat sévère :

- Une offre d'outils et services morcelée rendant les usages complexes au quotidien ;
- L'utilisateur n'est qu'un « objet de soin » ;
- Une absence de référentiels socles et outils de premier niveau partagés par tous ;
- Un cadre éthique flou ;
- Un manque criant de coordination entre les acteurs et les projets ;

¹ « La santé, bien commun de la société numérique », Rapport Conseil national du numérique (CNNum), 2014-2015.

² Pon D., Coury A., « Stratégie De Transformation Du Système De Santé - Rapport Final : Accélérer Le Virage Numérique », 2018.

C'est pourquoi, à partir de 2019, l'Etat s'est doté d'une véritable 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.

1.1.2 Les grandes étapes de la stratégie d'accélération du virage du numérique en santé

La première feuille de route poursuivait l'objectif d'accélérer le virage du numérique en santé. Elle fut lancée en avril 2019 par la Ministre A. BUZYN, quelques mois avant la crise du covid-19. Un des partis-pris principaux de cette feuille de route était alors de s'appuyer sur la vision de « l'Etat plateforme » proposant des référentiels et services socles.

Le concept d'État-plateforme a été développé en France par Nicolas COLIN et Henri VERDIER, deux entrepreneurs du numérique français, dans leur ouvrage « L'âge de la multitude » publié en 2012.

L'État-plateforme est une vision de la transformation numérique de l'État faisant évoluer l'État d'un modèle de producteur de services publics à un modèle de facilitateur et d'animateur d'un écosystème d'innovation publique.

Pour cela, l'État-plateforme repose sur **trois principes** :

- **La transparence** : Le partage des ressources publiques (données, infrastructures et normes) ;
- **La participation** : implication des usagers dans la conception et l'évaluation des services publics ;
- **La collaboration** : mutualiser les compétences, idées et solutions entre les administrations et les partenaires extérieurs.

En d'autres termes, l'Etat fixe les règles du jeu et les partenaires les appliquent pour pouvoir intégrer l'écosystème. Ainsi, dans le cas de Mon Espace Santé, les règles en termes d'interopérabilité, sécurité et éthiques sont fixées et transparentes. Pour figurer dans le store d'application, les applications doivent respecter les normes imposées.

Cette crise, couplée à une politique volontariste de numérisation du secteur a mis le sujet sur le devant de la scène. Ainsi, de nombreux projets ont pris corps en plus des 30 actions inscrites dans la feuille de route. Parmi les réalisations, il est possible de citer le déploiement de l'Identité Nationale de Santé (INS), l'extension du répertoire partagé des professionnels de santé aux infirmiers, l'évolution du DMP pour l'intégrer à « Mon Espace Santé » (dont l'adaptation des outils des professionnels afin que le dépôt de documents ne nécessite plus de manipulation chronophage).

D'autre part, 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 ESMS numérique (programme visant à généraliser l'utilisation du numérique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux), d'implémenter ou d'améliorer les DUI (Dossier Usager Informatisé) pour les établissements médico-sociaux volontaires par exemple. Des fonds spécifiques pour soutenir l'innovation ont également été fléchés. Ainsi, deux programmes de financement ont été déployés : le Ségur numérique pour le partage des données de santé (environ 2 Mds €) et la Stratégie d'accélération santé numérique (670 M€) pour soutenir l'innovation. La santé numérique est en effet l'une des filières d'avenir du plan France 2030.

Enfin, la voix de la France et sa vision du numérique en santé et plus particulièrement les questions éthiques ont été portées au niveau européen lors de la présidence française de l'Union Européenne grâce à l'adoption des principes européens pour l'éthique du numérique en santé.

- **Les objectifs (coordination des parcours, prévention, rendre l'utilisateur acteur de sa santé)**

La stratégie posée dans la feuille de route 2019-2022 a su répondre aux critiques émises dans le rapport PON/COURY évoqué précédemment.

Ainsi, **des cadres de référence** ont pu être mis en place à la fois pour ce qui concerne la sécurité (doctrine du numérique en santé) mais aussi grâce à des services et outils déployés (RPPS - Répertoire Partagé des Professionnels de Santé -, INS - Identité Nationale de Santé -, E-CPS Carte professionnelle de santé électronique -, ROR - Répertoire Opérationnel des Ressources). Ces cadres assurent une **interopérabilité des outils facilitant ainsi les échanges et l'appropriation des services**.

Une **cellule éthique** et une vision partagée de l'éthique du numérique en santé a pu faire l'objet de débat, d'échanges et aboutir à une forme de consensus même si les questions éthiques restent à réinterroger en permanence au regard des défis soulevés par les possibilités apportées par le numérique (en termes de prédiction, prévention, personnalisation, usage des données et de l'IA...).

La **place de l'utilisateur** a également été réaffirmée avec les principes d'utilisateur au cœur du dispositif³ et d'utilisateur acteur de sa santé (notamment grâce au déploiement de Mon Espace Santé, espace dont le pilote est l'utilisateur lui-même).

La **feuille de route du numérique en santé 2023-2027**, pose en **principe le fait de s'appuyer sur le numérique pour faire face aux défis rencontrés par le système de santé**. Les orientations visent à améliorer l'accès aux soins, développer la prévention, déployer un cadre propice au développement des usages et de l'innovation et améliorer la qualité de la prise en charge de l'utilisateur.

1. Les enjeux de sécurisation et de protection des données

La politique volontariste de l'État pour accélérer le développement du numérique en santé et permettre aux acteurs de la santé tout comme aux usagers de bénéficier de tout le potentiel offert par les technologies numériques ne pourra être efficiente que selon certaines conditions parmi lesquelles la sécurité et la protection des données.

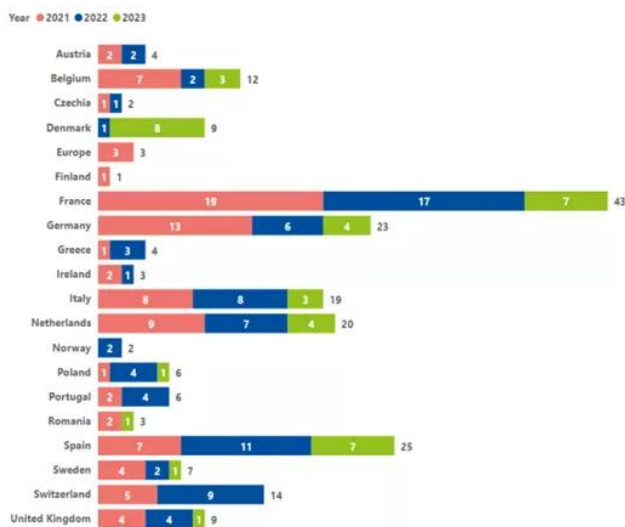
En effet, il ne peut y avoir adoption des innovations que s'il y a confiance de la part des usagers, professionnels de santé ou personnes accompagnées, et cette dernière ne peut se construire sans une sécurité accrue. La sécurité en termes techniques est aujourd'hui assurée par l'adoption de réglementations et de normes.

La sécurité des systèmes d'information (SI) nécessite une utilisation conforme des outils et services. Or, force est de constater que malgré un investissement sans précédent dans les systèmes d'information des établissements et professionnels rendus possibles par le Ségur, la majeure partie des professionnels de santé et notamment du médico-social ne maîtrisent pas les bases de la cyber sécurité.

³ On retrouve notamment l'affirmation de ce principe dans la loi n°2002-02 pour « replacer l'utilisateur au cœur du dispositif ».

Les données de santé étant très prisées et les **cyberattaques fréquentes**⁴, un besoin de formation à la cyber sécurité de tous les professionnels opérant dans le secteur santé/médico-social est nécessaire. C'est une condition sine qua non pour permettre aux utilisateurs d'utiliser les outils en toute sécurité et sereinement, sans crainte de commettre des impairs mettant en danger la sécurité de l'ensemble du système.

Le schéma ci-contre montre la part importante des cyberattaques dirigées vers des établissements de santé français, recensé par l'ENISA⁵ en 2021, 2022 et pour le premier trimestre 2023, au cours duquel une augmentation relative des cas était à anticiper. La part de la France (20% du total des 20 pays recensés est un indicateur des enjeux pour les établissements français).



2. Une transformation systémique

La transformation numérique des pratiques et organisations est un phénomène complexe qui ne peut se limiter à la simple numérisation des process existants. En effet, le déploiement d'outils numériques impacte profondément l'organisation globale qu'il s'agisse du pilotage de l'organisation, de la collaboration entre acteurs, du partage d'informations, du rapport à l'utilisateur et de son nécessaire accompagnement. Cet impact global couplé à **une absence de formation aux outils numériques** tant en formation initiale que continue pendant de nombreuses années, **pose aujourd'hui de nombreux défis, en termes d'autonomie des professionnels dans leur usage au quotidien des outils déployés et des enjeux inhérents aux nouvelles pratiques**. A ce jour, un effort pour intégrer les compétences numériques dans les référentiels de formation initiale des professionnels à la fois de la santé et du médico-social a été initié par la DNS et, est en cours de déploiement (Arrêté du 10 novembre 2022 pour les métiers de la santé).

Ainsi, les outils ne sont pas utilisés par tous, les objectifs ne sont pas partagés, et une forme de défiance peut s'observer vis à vis des outils et services numériques. On observe également un usage hétérogène des outils, mettant à mal l'efficacité des projets de déploiement. Ainsi, les structures doivent établir des règles d'usage (par exemple « *ce que je partage, comment, avec qui... ?* ») voire les co-construire avec les personnels afin de partager les pratiques professionnelles, renforçant aussi le sentiment d'appartenance et de compétence. Ces temps constituent également des opportunités de rappeler des éléments de sécurité et le contexte législatif (RGPD, CNIL notamment). Ils sont propices à la co-construction de modus operandi conformes et sécurisés, tout en assurant une bonne appréhension de ces enjeux.

⁴ « En 2020, pas moins de 27 attaques ont touché des hôpitaux français. Le secteur santé compte, depuis le début de l'année 2021, une cyberattaque par semaine. », Cybersécurité dans le secteur de la santé et du médico-social : une priorité nationale pour réussir la transformation numérique, Dossier d'information du Ministère des Solidarités et de la Santé et de l'Agence du Numérique en Santé, 2021.

⁵ Rapport de l'Agence européenne pour la cybersécurité (ENISA) sur les cybermenaces concernant le secteur de la santé, 2023.

Le numérique recouvre également des opportunités de développement des compétences et habiletés des professionnels. Il peut également être un outil de compensation, d'interaction et de médiation au service des usagers. Pour ce faire, il est indispensable de pouvoir rassurer, accompagner, favoriser l'ouverture et la curiosité pour créer un terrain favorable à l'appropriation des outils et une utilisation innovante et vertueuse du numérique. Ces apports doivent être tangibles et partagés au sein des équipes pour une bonne appropriation. De plus, un projet de numérisation doit concerner l'ensemble de la chaîne pour ne pas mettre en péril l'efficacité ou la sécurité de la solution déployée.

Enfin, pour que les usagers se saisissent des outils déployés, il est indispensable d'en assurer la compréhension. Le fonctionnement, l'intérêt, le but et la plus-value de l'usage du numérique doivent être tangibles et explicables. En effet, tout comme les professionnels, l'usage du numérique en santé peut susciter des inquiétudes au sein de la population, parfois également en situation d'illettrisme et/ou d'illectronisme.

Le virage numérique suppose, pour être réussi, d'être accompagné à tous les niveaux.

1.2 Les notions d'illettrisme et d'illectronisme : des notions à saisir dans leur diversité

1.2.1 Illettrisme

- **Définitions et distinctions**

Apparue en 1977 en France, c'est **en 2003⁶ que s'affine la notion d'illettrisme** et sa définition autour d'un cadre commun de référence, en distinction avec les autres problématiques linguistiques :

- **Analphabétisme** : Pour un adulte qui n'a jamais été scolarisé quelle que soit la langue, il s'agit d'apprendre (d'entrer dans un premier cycle d'apprentissage). C'est l'alphabetisation.
- **Français Langue Étrangère (FLE)** : Si on arrive en France sans parler français mais que l'on a déjà été scolarisé dans son pays d'origine : il s'agit d'apprendre le français. C'est le Français Langue Étrangère.
- **L'illettrisme est un terme utilisé pour les personnes de plus de 16 ans qui, bien qu'ayant été scolarisées en France, n'ont pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture, de l'écriture, du calcul et des compétences de base pour être autonome dans les situations simples de la vie courante.** Ainsi, « l'illettrisme qualifie la situation de personnes qui ne parviennent pas à lire et comprendre un texte portant sur des situations de leur vie quotidienne, et/ou ne parviennent pas à écrire pour transmettre des informations simples » (Cadre national de référence, ANLCI, 2003).

Pour les situations d'alphabétisme et de Français Langue Étrangère (FLE), l'enjeu est la « maîtrise de la langue » et on parle de « niveaux de langue » encadrés par le Cadre européen commun de référence pour les langues (CERCL).

⁶ Cadre national de référence, ANLCI, 2003.

Pour l'illettrisme, l'enjeu est alors la « maîtrise des savoirs de base » et on parle de « degrés d'illettrisme ».

Quatre degrés positionnent les personnes au regard de leur autonomie dans l'utilisation de l'écrit et de leur rapport aux compétences et aux savoirs 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, et utiliser les outils numériques.

- Degré 1 : Repères structurants ;
- Degré 2 : Compétences fonctionnelles pour la vie courante ;
- Degré 3 : Compétences facilitant l'action dans des situations variées ;
- Degré 4 : Compétences renforçant l'autonomie pour agir dans la société de la connaissance.

Source : PARLERA

- **Causalité :**

Il existe une multiplicité de causes pouvant conduire à des situations d'illettrisme, parmi lesquelles peuvent figurer un passé scolaire douloureux, des problèmes de santé, des troubles « dys » qui tous constituent des causes ayant interféré dans les apprentissages et/ou empêchant leur consolidation. Par ailleurs, des compétences de base non utilisées et peu pratiquées peuvent également générer des situations d'illettrisme.

- **Repérage :**

Il est difficile de repérer des situations d'illettrisme car les personnes n'ont cessé de le cacher, afin de ne pas être pris en défaut, bien souvent empreint d'un grand sentiment de honte à ne pas savoir maîtriser les compétences de base de leur propre langue, dans une société où l'écrit est présent partout.

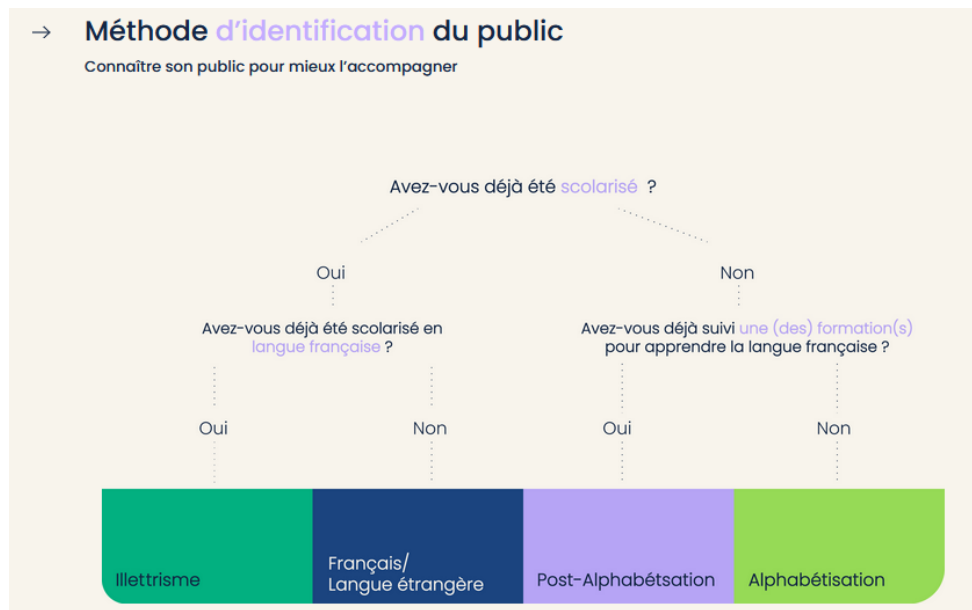
Les publics en situation d'illettrisme ont donc pour particularité de mettre en œuvre des stratégies de contournement pour cacher ces difficultés, ce qui rend difficile leur repérage. Les professionnels s'appuient généralement sur un faisceau d'indices, lesquels n'étant à eux seuls pas suffisants pour l'affirmer. Il y a notamment le fait que la personne utilise un vocabulaire restreint ou des phrases courtes. Si elle arrive exagérément en retard ou en avance à ses rendez-vous peut indiquer une problématique de repérage dans le temps. Un indice qui revient souvent est de prétexter qu'elle ne peut pas lire ou écrire parce qu'elle a oublié ses lunettes.

Pour autant, c'est le passage à l'écrit qui permet de déterminer s'il existe une difficulté pouvant témoigner d'une situation d'illettrisme, comme tenir son stylo avec maladresse ou encore mélanger les graphies (majuscules et minuscules).

Afin de repérer et différencier les problématiques et les typologies de publics, il est possible de s'appuyer sur des questions simples.

Deux questions à poser pour distinguer les situations :

- *Avez-vous été scolarisé ?*
Si la personne répond "non", elle n'a jamais été scolarisée. C'est donc de l'analphabétisme.
Si elle répond "oui", alors il convient de poser une deuxième question.
- *Dans quelle langue ?* Si c'est dans une autre langue que le Français", c'est du Français Langue Étrangère. Si c'est en Français, la problématique est alors l'illettrisme.



Source : Module de sensibilisation « Linguistique et numérique », PIMMS-La COOP NUM-Fable Lab, 2024

- **Mesure :**

Trois grandes enquêtes organisées par l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) en partenariat avec l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme (ANLCI)⁷ permettent de mesurer le taux des situations d'illettrisme parmi la population française des 18-65 ans vivant en métropole et son évolution.

« Ces enquêtes se fondaient sur une base déclarative : la personne enquêtée indiquait si elle éprouvait des difficultés à lire des journaux, à remplir un chèque... Les enquêtes IVQ s'appuient sur des tests ou exercices pour mesurer de façon plus objective ces compétences. L'édition 2011 a suivi le même protocole que l'enquête de 2004. En 2022, un module "Compétences de la vie quotidienne" a été introduit dans l'enquête Formation tout au Long de la Vie (FLV) afin de reproduire les indicateurs phares de l'enquête IVQ. » (source : INSEE)

- **En 2004-2005, 9% des personnes** âgées de 18-65 ans résidant en France métropolitaine **sont en situation d'illettrisme** (soit 3 100 000 personnes). A noter : Dans le même temps, à la Réunion le taux d'illettrisme est plus du double qu'en métropole, soit 21% (source INSEE partenaires, revue 133, 2007) ;
- **En 2011-2012, 7% des personnes** âgées de 18-65 ans résidant en France métropolitaine **sont en situation d'illettrisme** (soit 2 500 000 personnes) ;
- **En 2022 4 % des personnes** âgées de 18-65 ans résidant en France métropolitaine **sont en situation d'illettrisme** (soit 1 400 000 personnes). NB : certaines populations ne sont pas incluses dans l'étude notamment : personnes détenues, gens du voyage, personnes vivant dans des structures collectives, Sans domicile fixe ...

⁷ Deux éditions de l'enquête Information et Vie Quotidienne (IVQ) ont eu lieu en 2004 (publication en 2005) et en 2011 (publication en 2012). Une troisième édition nommée Formation tout au Long de la Vie (FLV) a eu lieu en 2022 (publication le 25 avril 2024).

« Ces difficultés se combinent avec d'autres difficultés. Près des deux tiers des personnes en difficulté à l'écrit le sont aussi en calcul. S'agissant du recours à internet, ces personnes entreprennent nettement moins de démarches administratives seules sur internet que le reste de la population (61% contre 85%). Le poids des inégalités se confirment : les performances sont très liées au niveau de diplôme de l'individu et de ses parents. Les personnes en difficulté sont trois fois plus nombreuses dans les quartiers de la politique de la ville et dans les territoires d'outre-mer. »⁸

1.2.2 Illectronisme : Une notion protéiforme

L'illectronisme, souvent défini comme un « néologisme » résultant de la contraction entre « illettrisme » et « électronique », est apparue pour la première fois en France dans un discours de M. Lionel Jospin, Premier ministre, sur la mise en œuvre et les orientations de développement du Programme d'action gouvernementale pour la société de l'information (PAGSI), à Hourtin le 26 août 1999.

En 2000, lors du congrès de l'ENSSIB « Les Bibliothèques contre l'illectronisme », Elisabeth NOËL⁹ apporte une première tentative de définition : « manque de connaissance des clés nécessaires à l'utilisation des ressources électroniques. On peut recenser deux types de **difficultés éprouvées par le lecteur dans l'accès à ces ressources** : celles qui sont liées à la pratique et à la manipulation de ces nouveaux outils et celles qui sont liées au contenu et à la vérification des informations véhiculées. » Pourtant, ces difficultés éprouvées ne le sont pas uniquement par le lecteur et n'épargnent pas les publics lettrés.

En décembre 2017, le secrétaire d'État au numérique Mounir MAHJOUBI lance la stratégie nationale pour un numérique inclusif avec pour objectif de lutter contre l'illectronisme, annonçant par là-même le premier chiffre quantifiant cette problématique : **13 millions de personnes sont en difficulté avec le numérique**¹⁰.

Le terme d'illectronisme fait son apparition à l'agenda public et le politique s'en saisit en venant qualifier et quantifier les difficultés d'usages numériques en vue de lutter contre ce phénomène.

En 2020, le terme « illectronisme » entre dans le dictionnaire Larousse comme « État d'une **personne qui ne maîtrise pas les compétences nécessaires à l'utilisation et à la création des ressources numériques**. On distingue dans l'illectronisme les lacunes liées à l'utilisation des outils numériques (ordinateurs, téléphones intelligents, etc.) et celles liées à l'usage des contenus disponibles sur Internet (remplir un formulaire en ligne, acheter sur un site Web, etc). La référence au seul « lecteur » a disparu et le terme de « maîtrise » apparaît.

A ce jour, il existe des « tentatives » de définitions mais pas de consensus, pas de cadre national de référence comme pour l'illettrisme, précisément **car l'illectronisme revêt des réalités multiples et complexes** dont on peine à définir précisément les contours pour deux raisons principales :

- Tout d'abord, **il ne suffit pas d'être lettré pour être à l'aise avec le numérique**, auquel cas toutes les personnes à l'aise avec l'écrit le seraient avec le numérique : le numérique n'est donc pas que le déplacement de l'écrit-papier à l'écrit-écran. Il déplace l'écrit sur un autre support, mais ce faisant vient surajouter des compétences et des notions nouvelles (URL, lien hypertexte, onglet, ...), complexifiant l'ensemble ;

⁸ « En France, 1.400.000 personnes sont confrontées à l'illettrisme », Actualités, ANLCI, 2024, <https://www.anlci.gouv.fr/en-france-1-400-000-personnes-sont-confrontees-a-lillettrisme/>.

⁹ Responsable de diplômes chez Enssib (École Nationale des Sciences de l'Information et des Bibliothèques).

¹⁰ Ensemble pour un numérique inclusif.

- De plus, **des personnes en difficulté avec les savoirs de base contournent certaines difficultés grâce au numérique** : lecture vocale, dictée vocale, GPS... comme le confirme l'ANLCI lors de l'entretien du 28 mars 2024 ;

- **L'inclusion numérique est un enjeu**

Elle se définit comme « **processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu**, principalement la téléphonie et internet, et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique. L'inclusion numérique **garantit principalement l'accès aux droits et l'acquisition des compétences numériques de base des usagers.** »¹¹

En 2013, le Conseil National du Numérique apportait des précisions et préconisations dans le Rapport « Citoyens d'une société numérique : pour une nouvelle politique d'inclusion ». Il est présenté tout d'abord un prérequis concernant le matériel et l'accès à internet. Ensuite, deux objectifs que sont d'une part la réduction des inégalités sociales et en particulier les cas et les risques d'exclusion en mobilisant le numérique, et d'autre part de s'appuyer sur le numérique comme véritable levier de transformation individuelle et collective. Puis sont précisés **trois leviers** :

- **La littératie numérique** comme « vaste capacité de participer à une société qui utilise la technologie des communications dans les milieux de travail, au gouvernement, en éducation, dans les domaines culturels, dans les espaces civiques, dans les foyers et dans les loisirs ». Celle-ci réunit trois vastes ensembles de compétences : utiliser (aspect technique), comprendre (aspect réflexif, esprit critique), créer (interagir, être acteur avec le numérique) ;
- **Le pouvoir d'agir**¹² qui se compose du pouvoir de (personnel), du pouvoir avec (collectif) et du pouvoir sur (politique) ;
- **Les médiations**, dont la médiation numérique.

- **La médiation numérique est un levier**

« 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. »¹³

Si l'illectronisme n'est donc pas un phénomène binaire mais revêt une réalité plurielle, il convient alors d'en étudier les causes et de clarifier son articulation avec la notion d'illettrisme en vue de pouvoir élaborer des perspectives favorisant son appropriation par le plus grand nombre.

Selon un Rapport de l'Académie des sciences intitulé L'enseignement de l'informatique en France – Il est urgent de ne plus attendre (2013), « La véritable fracture sera entre ceux qui posséderont les outils intellectuels pour comprendre ces transformations et ceux qui ne les posséderont pas. »

¹¹ CDC AAP Mobilier pour un numérique inclusif, ANCT, 8 février 2021.

¹² Définition de Marie-Hélène Bacqué et Caroline Biewener, L'Empowerment, une pratique émancipatrice, La Découverte, 2013.

¹³ CDC AAP Mobilier pour un numérique inclusif, ANCT, 8 février 2021.

1.3 Sur les causalités des difficultés rencontrées avec le numérique et les relations avec l'illettrisme

1.3.1 Les causes des difficultés rencontrées avec le numérique

- **Matériel : équipement et accès au bon débit (éloignement physique)**

Lorsque l'on parle d'éloignement au numérique, la cause de l'**accès au réseau et au matériel** est évoquée en premier lieu.

D'une part, une baisse du prix des équipements est constatée, associée au développement des technologies. De nombreuses filières de reconditionnement émergent permettant également d'acquérir du matériel à des sommes modiques.

Pour autant, être équipé suppose d'avoir le bon équipement en fonction des usages. Ainsi, si dans la majeure partie des cas un smartphone est suffisant pour réaliser des démarches du quotidien grâce à des applications de plus en plus ergonomiques et simplifiées, il peut s'avérer insuffisant pour des démarches avancées telles que la création d'un CV. C'est pourquoi de nombreux territoires développent (ou redéveloppent) des structures avec la mise à disposition d'ordinateurs en libre-service.

D'autre part, il est à noter que les zones blanches tendent à se résorber tant du point de vue des réseaux mobiles que des réseaux haut débit¹⁴.

Pour autant, il est à signaler que la notion même de bon débit a été réinterrogée à la suite de la crise du covid-19 en 2020-2021. Ainsi, ce qui semblait être un bon débit avant cette date s'est avéré insuffisant quand il s'agit de faire l'école à la maison et du télétravail. Loin de revenir à l'état initial, les nouveaux usages accélérés durant les périodes de confinement, ont perduré pour une part importante de la population, entraînant une nécessaire augmentation des débits disponibles.

Pour autant, même si les difficultés d'accès constituent des freins aux pratiques numériques, « l'omniprésence des équipements limite l'intérêt de focaliser la question de l'éloignement numérique sous ce prisme. »¹⁵

- **Design des outils et services : l'accessibilité**

Un autre facteur d'exclusion est la difficile appréhension des outils et des services. Beaucoup de sites ne sont pas ergonomiques, parfois mal conçus avec une navigation difficile. Pire, certains ne sont pas conformes aux normes d'accessibilité ce qui peut laisser une bonne partie des utilisateurs en difficulté en raison de divers handicaps (dyslexie, daltonisme, mal-voyants, etc.). La loi rend désormais obligatoire une déclaration d'accessibilité pour les sites officiels, et tous les sites du secteur public doivent être accessibles depuis le 23 septembre 2020¹⁶. **Dans un rapport de février 2022, la Défenseure des Droits indique que « ce sont désormais 40 % des sites internet publics qui sont accessibles à destination des personnes en situation de handicap ».**

Aussi, la façon dont les outils et services numériques sont conçus peut renforcer les inégalités¹⁷.

¹⁴ Plan France Très Haut Débit, 2024, [Le plan France Très Haut Débit \(PFTHD\) | Arcep](#).

¹⁵ P. Plantard, [La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique](#), CREDOC-CREAD, MARSOIN 04.23).

¹⁶ Selon les normes du RGAA [Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité](#).

¹⁷ [Étude Capacity, la FING \(projet de recherche 2015-2018\) Explorer les réalités de l'empowerment à l'ère numérique](#).

- **Utilité perçue de la pratique numérique**

Le développement des pratiques numériques repose sur le sens et l'utilité perçus des transformations numériques.

- **Compétences :**

Définir l'éloignement numérique par les compétences peut se faire selon deux approches à la fois distinctes et complémentaires :

D'une part, cet éloignement peut être perçu par le prisme des référentiels de compétences numériques existants :

- DIGCOMP : représente le cadre européen de compétences numériques ;
- PIX : service public français en ligne pour évaluer, développer, et certifier ses compétences numériques, dont le contenu est basé sur le DIGCOMP (cf. Glossaire en annexe) ;
- CLéA domaine 3 (Utiliser les techniques usuelles de l'information et de la communication numérique) : le domaine trois du référentiel de la certification CLéA correspond aux compétences minimales que toute personne en recherche d'emploi ou dans l'emploi en France doit pouvoir détenir aujourd'hui en France.

Il comporte 4 axes :

1. l'équipement,
2. la bureautique,
3. internet et la recherche internet,
4. la communication par email.

Il convient toutefois de préciser que cette approche « s'inscrit classiquement dans une logique restrictive de l'éloignement numérique, associée à des nomenclatures bien définies, qui manque parfois de nuance »¹⁸. Le numérique étant en constante évolution, il nécessite une adaptabilité permanente et donc la capacité à pouvoir gérer l'incertitude que cela génère, tout en développant la faculté « d'apprendre à apprendre le numérique » et, à apprendre avec le numérique : apprendre par soi-même, avec les autres, dans une dynamique expérientielle (auto-socio-construction des savoirs).

Aussi, si le développement et, en amont, l'acquisition de compétences ne fait absolument aucun doute, cela n'est pas suffisant : « On n'apprend pas à utiliser le numérique mais à réaliser une tâche avec lui »¹⁹. Il doit s'agir d'un apprentissage fondé sur une pratique répétée qui met en avant l'utilité/le sens de cette pratique.

D'autre part, l'éloignement peut s'appréhender selon une catégorisation spécifique des compétences.

La notion de littératie numérique élargit le champ de compétences nécessaires à l'appropriation des outils numériques. En complément des **compétences techniques** dont il est nécessaire de réactualiser les contenus en permanence, des **compétences cognitives** sont également indispensables, ainsi que des **compétences sociales**. Aussi, plus qu'une somme de compétences, la littératie numérique est « davantage un état d'esprit permettant aux individus d'utiliser intuitivement des environnements numériques. »²⁰

¹⁸ Définir et mesurer l'éloignement numérique en France, Rapport CREDOC-CREAD-MARSOIN pour l'ANCT, 2023.

¹⁹ André Tricot, 2017.

²⁰ P. Plantard, La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique, CREDOC-CREAD, MARSOIN 04.23.

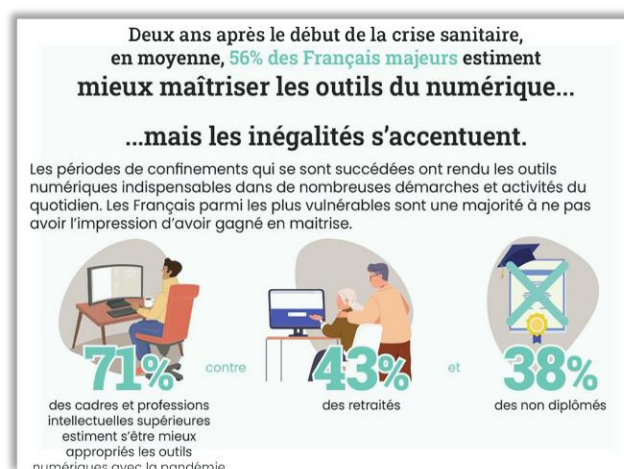
- **L'âge**

Si l'âge est souvent avancé comme une cause d'illectronisme avec la représentation que les jeunes, étant équipés et connectés seraient plus à l'aise que leurs aînés, il s'avère que l'âge est un facteur « descriptif », en rien un facteur « explicatif », dans la mesure où les pratiques numériques des jeunes sont « différenciées, hétérogènes, et surtout inégalitaires »²¹. En d'autres termes, il convient de ne surtout pas adopter une approche déterministe des difficultés face au numérique selon une approche générationnelle : des « jeunes », quoique très à l'aise avec certains usages du numérique (utilisation d'interface digitales, utilisation de réseaux sociaux...) peuvent rencontrer, au même titre que leurs aînés, des difficultés liées, par exemple, dans l'utilisation d'ordinateurs, l'envoi de mails et de pièces jointes.

- **Les facteurs socio-économiques et culturels**

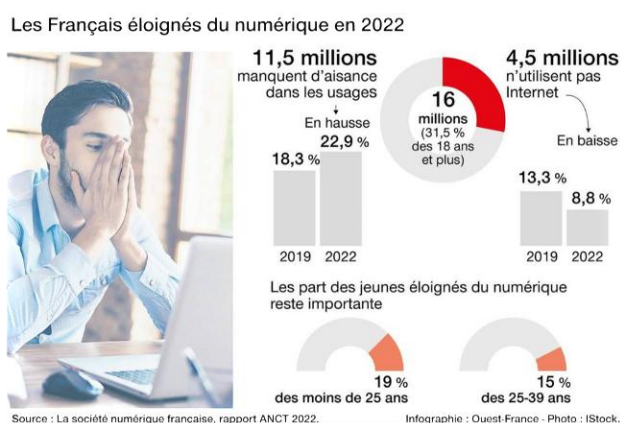
Les inégalités numériques sont largement adossées aux inégalités sociales existantes. Ainsi, par manque de capital culturel, au regard de niveaux de qualification plus bas, et de moindre maîtrise des savoirs de base, les populations les plus modestes sont plus touchées que le reste de la population par des situations d'illectronisme.

Fait important, ces fractures sociales vis-à-vis de la maîtrise du numérique ont eu tendance à s'amplifier durant la période post Covid, comme en atteste les statistiques réunies par l'ANCT²² dans son baromètre du numérique 2022²³.



- **L'aisance**

L'éloignement numérique peut également se définir par le manque d'aisance ressentie, qui en cela transcende la notion de compétences. Par exemple, une personne peut avoir une pratique, même modeste, de la communication par e-mail mais ne pas se sentir à l'aise, ce qui limite voire entrave ses pratiques numériques (autonomes).



²¹ Ibid.

²² Agence nationale de la cohésion des territoires

²³ [Baromètre du numérique 2022 : les principaux résultats | Agence nationale de la cohésion des territoires \(agence-cohesion-territoires.gouv.fr\)](https://www.agence-cohesion-territoires.gouv.fr/).

- **Les normes sociales d'usages**

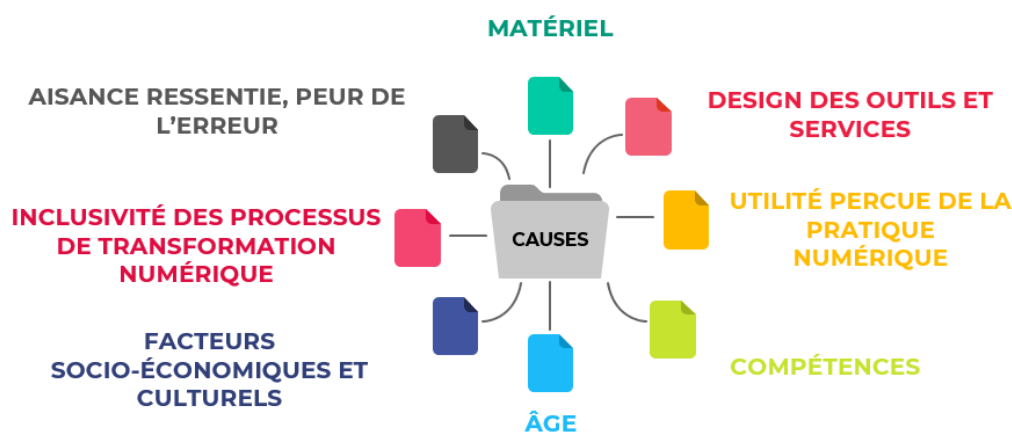
Il est constaté que des personnes ayant une pratique de communication via des messageries instantanées peuvent ne pas être à l'aise avec la communication email, non par manque de compétences (dont elles ignorent souvent qu'elles sont transférables et que cela peut s'accompagner), mais plus précisément en raison de « normes sociales d'usages » pouvant être attendues ou distinctes selon les écosystèmes : l'administration attend une pratique de communication par email des publics (via l'utilisation de plus en plus fréquente plateformes sécurisées comme MSSanté²⁴ mais qui reste des pratiques similaires à l'e-mail ou rarement via des chatbot) . Cependant, la norme sociale d'usage des pratiques communicationnelles des publics en fragilité sociale est plutôt celle des messageries instantanées (usitées de façon extrêmement marginale par les administrations). En cela, on peut donc parler d'**usages qui par-delà les difficultés techniques ou de compétences, sont socialement « situés »**. Ainsi, il y a des **normes sociales d'usages écosystémiques**, qui à leur tour nécessitent une **signification d'usage positive** afin d'être investies par les utilisateurs finaux.

- **La peur de « mal faire » :**

Il s'agit là encore d'une source importante de manque d'aisance en l'absence générale de simulateurs permettant l'entraînement par « l'essai-erreur » sans engager des conséquences susceptibles d'avoir des répercussions financières, juridiques, etc. Ceci est d'autant plus renforcé dans le secteur de la santé au regard des conséquences de potentielles erreurs auprès des personnes accompagnées.

En conséquence, il convient de préciser que **toute personne s'interdira un apprentissage si elle se sent insécurisée**. C'est pourquoi, il convient de développer une confiance en soi suffisante pour s'autoriser à entrer dans les apprentissages du/avec le numérique en prenant en compte les contextes sociaux, culturels, économiques et territoriaux, selon 3 niveaux rappelés par le rapport sur l'éloignement de 2024 : **l'avoir** (l'accès) ; **le savoir** (compétences et usages) ; **le pouvoir** (la capacité à mettre le numérique à profit)

Aujourd'hui, on estime à 31,5% la part des 18 ans et plus, résidant en France métropolitaine, en situation d'éloignement numérique, soit 16 millions de personnes.



²⁴ Système de messageries électroniques réservé aux professionnels de santé

1.3.2 Relations entre illectronisme et illettrisme

C'est en 2021 que l'on évoque objectivement l'articulation entre illettrisme et illectronisme avec la Mission d'information du Sénat, « Lutte contre l'illectronisme et inclusion numérique » (mise en place en France suite au premier confinement)²⁵.

Le rapport entend mettre l'accent sur le fait que l'on ne peut réduire l'illectronisme à ce que l'on nomme parfois un illettrisme numérique.

- **Un lien dans notre façon de penser et de nommer les problématiques :**

Il est habituel de caractériser les problématiques par l'expression du « manque » : manque de « maîtrise », manque de compétences, manque d'autonomie, etc. Les termes d'analphabétisme, d'illettrisme n'échappent donc pas à la règle. C'est donc tout naturellement que la dénomination d'illectronisme a émergé comme problématique nouvelle, avec une retranscription héritée d'une histoire avec le privatif.

La révolution numérique présentée parfois comme un « fait total » n'est pour autant pas la seule que l'humanité ait connu, comme l'enseigne le philosophe Michel SERRE avec le concept des « Trois grandes révolutions » (Petite poucette, 2013). À l'origine, la transmission des savoirs était orale, le support étant le corps et le moyen d'expression, la voix. Pour suivre l'enseignement (de celui qui savait à celui qui apprenait), il convenait donc d'être présent, l'enseignement étant aussi volatile que la voix qui le portait.

La première grande révolution arrive avec la naissance de l'écriture. A ce moment-là, une première modification a été introduite dans le rapport à l'espace et au temps et la relation initiale aux savoirs, apprentissages et modalités d'apprentissage. L'écrit a permis de consigner la pensée sur un support externe, ne nécessitant plus une présence physique indispensable entre l'émetteur et le récepteur rendant possible les modalités asynchrones et distancielles. On a donc transposé le couple initial support-message (corps-voix) sur des supports externes utilisant des technologies spécifiques. Une constante toutefois, la nécessité de maîtriser les compétences de lecture-écriture détenues par des personnes rares (scribes), les supports consignés dans des lieux rares (bibliothèque par exemple) et où l'activité d'écriture reste engageante physiquement : l'écrit, c'est le corps qui parle.

La seconde grande révolution arrive avec l'imprimerie, démocratisant par la duplication des écrits alors imprimés et non plus dactylographiés, les possibilités d'accès aux savoirs, poursuivant ainsi la métamorphose de la relation à l'espace/temps/accès aux savoirs/apprentissage : on peut alors de chez soi dans sa propre bibliothèque avoir accès à des ouvrages et ainsi, aux savoirs qu'ils véhiculent. Cela ne change en rien l'acte d'apprendre. Cela modifie en revanche les possibilités d'accès et les modalités avec les notions de synchrone – asynchrone - présentiel - distanciel.

Il demeure cependant nécessaire de maîtriser les compétences permettant de s'approprier les contenus : la lecture et l'écriture. De plus, les savoirs consignés dans les ouvrages scientifiques ne sont le fruit que des exclusifs sachants. Il y a donc ceux qui savent et ceux qui apprennent.

Puis vint **la troisième grande révolution, la « révolution numérique »** qui entraîne dans son champ des modifications dans toutes les strates :

²⁵ Les recommandations ont été publiées dans le rapport d'information n°711 « L'illectronisme ne disparaîtra pas d'un coup de tablette magique ! » présenté le 17 septembre 2020 par le sénateur Raymond Vall.

- **L'accès** : On peut en tout lieu et en tout temps, avec un équipement et une connexion le permettant, accéder à du contenu en ligne, le nombre de personnes susceptibles de le pouvoir étant considérable proportionnellement dans nos sociétés modernes.
- **Le contenu** : Ce n'est pas pour autant du savoir exclusivement consultable, mais plus largement de l'information, ce qui n'en certifie pas la qualité par ailleurs. C'est pourquoi notamment, il revient à l'utilisateur (et non plus à l'émetteur) d'en vérifier la source, la véracité des propos, etc. avant d'en appréhender le contenu en vue d'entamer un éventuel processus d'apprentissage (informations > connaissances > savoirs).
- **L'utilisateur** : Si les compétences de lecture et d'écriture et leur maîtrise sont sans aucun doute propices, elles ne sont plus pour autant une condition indispensable et un préalable nécessaire dans l'usage des outils et l'appréhension des contenus. C'est pourquoi nous pouvons constater certaines pratiques numériques existent, sans pour autant que la personne ne maîtrise les codes de la lecture et de l'écriture.
- **La production de contenus** : Si jusqu'à l'arrivée du numérique, le savoir était le domaine réservé des experts dans une modalité descendante et exclusive avec en son centre (exemple de l'amphithéâtre) le sachant et en périphérie ceux qui apprennent, il est aujourd'hui un domaine partagé et non exclusif (avec en son centre plutôt l'apprenant et en périphérie les outils et leurs facilitateurs). On peut résumer cette évolution dans l'exemple entre l'Encyclopédie Universelle et Wikipédia. De même, plus largement, le modèle des tutoriels représente à lui-seul une modalité de partage d'un savoir expérientiel, là où trônait précédemment le savoir académique. Il ne s'agit pas de remplacer l'un par l'autre ni d'en remettre en cause la qualité et la profondeur mais cela change la façon de le produire, de le partager ou de le transmettre, d'y accéder et de se l'approprier.

Cela permet également à des non-lecteurs scripteurs et plus largement à tout un chacun, par la dictée vocale par exemple, de pouvoir rechercher sur internet directement de chez soi en tout lieu et en tout temps, des informations sur n'importe quel sujet en un temps réduit, là où il fallait précédemment éventuellement se déplacer en un lieu spécifique et sur un temps donné afin d'accéder à du contenu dont la nécessité de maîtrise préalable de compétences, en conditionnait l'accès.

- **L'acquisition de connaissances** : le numérique et internet peuvent permettre à chacun, sans prérequis de niveau de maîtrise ou de diplôme, de pouvoir apprendre par lui-même : apprendre le numérique et avec le numérique, apprendre en tout lieu et tout temps et développer ainsi connaissances et compétences en toute autonomie, y compris au sujet des compétences de base.

Que ce soit dans le contournement des difficultés (par exemple : la dictée vocale ou la touche du clavier délègue à l'outil numérique le geste graphique là où le stylo donne à voir du scripteur dans le geste comme dans la qualité de sa production).

Le numérique stigmatise moins le producteur que le contenu produit. Il peut même être un formidable levier d'apprentissage, derrière les difficultés spécifiques à chaque individu, lettré ou non.

Il s'est produit le passage d'un savoir expert à un savoir partagé et cela impacte notre propre rapport à l'apprentissage. Il semble aujourd'hui nécessaire de changer de « logiciel » : avec et grâce au numérique, le rapport aux savoirs et à l'apprentissage ne se déroule plus de la même façon.

Si l'on entend à présent qu'une « fragilité dans la maîtrise des compétences de base peut diminuer la confiance en soi et la confiance en ses capacités d'adaptation face à des outils numériques qui renforcent la crainte de ne pas savoir faire et la peur de se tromper » (rapport du Sénat « L'illectronisme ne disparaîtra pas d'un coup de tablette magique ! »), des difficultés de maîtrise des

savoirs de base ne sont pas synonymes d'absence de pratiques numériques et donc d'absence de compétences.

Il convient alors plus précisément de s'interroger sur le changement de paradigme susceptible d'être induit, voire permis par le numérique :

Changer de vision et sortir d'une dichotomie dans notre appréhension des difficultés et fragilités (numériques) en les pensant sous l'angle du développement des « capacités » (« l'ensemble des états [qu'un individu] peut effectivement atteindre pour accroître son bien-être et favoriser son pouvoir d'agir », P. PLANTARD) plutôt que sous le prisme unique et restrictif d'un « manque de compétences » : passer de la « lutte contre le manque de compétences » au « développement des capacités ».

Si l'on souhaite que les publics en difficulté avec le numérique, et plus largement, s'autorisent à apprendre, il est nécessaire de leur donner une perspective positive d'émancipation et de développement de leur propre pouvoir d'agir (personnel donc professionnel) au sein d'une société utilisant le numérique dans tous les domaines.

Ainsi pourraient-ils se percevoir et s'entrevoir (individuellement et collectivement) comme des sujets sachants, n'étant pas réduits à leurs manques et dont le numérique pourrait contribuer à développer les capacités : le numérique sujet et/ou objet d'apprentissage et plus largement d'apprenance (cf. Philippe CARRÉ, 2005). Il s'agit d'un nouveau rapport au savoir et aux apprentissages à travers un vouloir, savoir et pouvoir apprendre le numérique et avec le numérique, sachant que nul ne pourra jamais le « maîtriser » : il est en constante évolution et exige des compétences sans cesse renouvelées dans un processus dynamique d'apprentissage.

Il faut savoir traiter l'ensemble de cette chaîne causale en prenant appui sur les différents leviers que détient un opérateur de compétences, selon des modalités diversifiées, afin d'accompagner des trajectoires et développer des capacités (individuelles) pour mettre en œuvre des transitions (collectives) partagées. Pour rappel, « L'employeur assure l'adaptation des salariés à leur poste de travail. »²⁶

2. Illectronisme et lien avec l'illettrisme dans les métiers des deux branches : enjeux et premières orientations

L'objectif de cette étude consiste à **proposer une vision élargie des leviers activables**. Il s'agit d'explicitier et d'illustrer des orientations et hypothèses de travail pour penser les contenus et modes d'organisation en vue de l'ingénierie des parcours de formations qui découleront de l'étude. Plus précisément, ces orientations et hypothèses de travail visent à :

- **Recréer de l'engagement pour la formation au numérique** en orientant la formation vers des usages qui font sens aux yeux des salariés ;
- **Adapter les réponses formatives aux besoins spécifiques** engendrés par les transformations numériques actuelles et s'appuyer sur le numérique pour former et rendre accessible la formation ;
- **Reprendre la main sur les transformations numériques** et former les responsables de structures et managers.

²⁶ Article L6321-1 du Code du travail.

2.1 Les métiers du périmètre de l'étude : caractéristiques principales et impacts du numérique sur les compétences

Pour mémoire, le périmètre de la présente étude recouvre les métiers en tension du Grand Âge et de l'Autonomie suivants :

Aide – soignant, infirmier, auxiliaire de vie à domicile, intervenant à domicile – employé familial, accompagnant éducatif et social, assistant de vie dépendance, autres professionnels paramédicaux - agent de service hospitalier (sanitaire) et hôtelier (médico-social), technicien de l'intervention sociale et familiale ;

Les professionnels occupant une fonction de moniteur éducateur, d'éducateur spécialisé, d'éducateur technique spécialisé et de moniteur d'atelier qui interviennent sur le champ du handicap.

2.1.1 Informations clés sur les métiers de notre échantillon

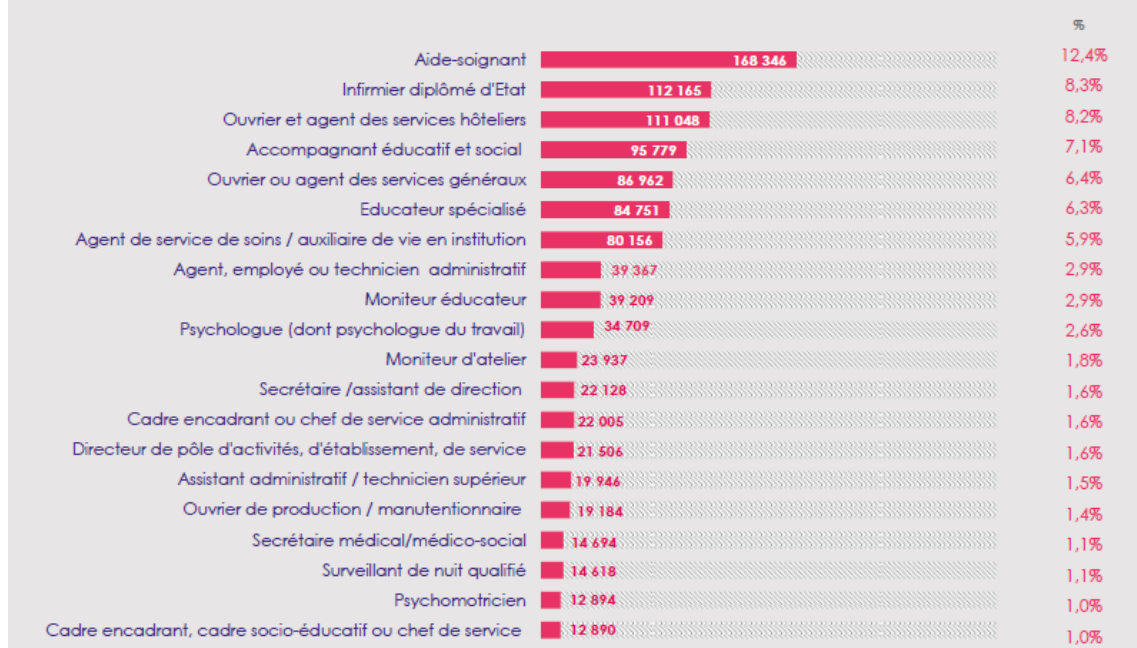
Des métiers dont les effectifs et niveaux de qualification varient fortement, avec le poids particulier des agents de service hospitalier (ASH) et aides-soignants (AS).

Le périmètre de l'étude regroupe des métiers qui varient fortement dans leurs **effectifs**, allant de plus de 168 000 salariés pour les aides-soignants (données 2022 du baromètre 2022 de l'OPCO Santé, voir graphique ci-dessous), voire plus de 190 000 pour les agents de service (regroupés derrière les métiers d'ouvriers et agents des services hôteliers et agent de service de soins / auxiliaires de vie en institution) à des effectifs nettement plus réduits pour les Techniciens en intervention sociale et familiale, par exemple (environ 8000 TISF en 2022²⁷). Comme le rappelle l'OPCO Santé dans son baromètre 2022, sept métiers concentrent plus de la moitié des effectifs du secteur, au premier rang desquels les métiers d'**aide-soignant** 12,4% et des **agents de service** (191 204²⁸, soit 14%), d'**infirmier diplômé d'État** 8,3% et d'**ouvrier** ou **agent des services hôteliers** 8,2%, ces quatre derniers métiers relevant tous de l'échantillon d'enquête, pesant à eux seuls environ 43% du total des effectifs du secteur d'activité.

²⁷ Technicien de l'intervention sociale et familiale | solidarites.gouv.fr | Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités.

²⁸ Chiffre obtenu en regroupant les catégories d'ouvrier et agents des services hôteliers et d'agent de service de soins / auxiliaires de vie en institution.

PRINCIPAUX MÉTIERS EXERCÉS



Autre distinction d'importance, les niveaux de diplômes requis varient fortement, allant des ASH pour lesquels aucun diplôme n'est requis à des éducateurs spécialisés (et éducateurs techniques spécialisés) requérant un diplôme équivalent Bac +3.

Enfin, l'échantillon regroupe à la fois **des métiers du soin** (aides-soignants (AS), Infirmiers diplômés d'État (IDE) Agents de service de soins), **des métiers éducatifs et sociaux** (accompagnants éducatif et social, éducateurs spécialisés) et **des fonctions supports** (ouvriers et agents des services hôteliers). De même, aussi bien les usagers que les professionnels du périmètre de l'étude peuvent présenter des profils et problématiques variés.

Ainsi, les deux variables (effectifs et niveaux de qualification) seront importantes à intégrer aux préconisations compte tenu de l'impact quantitatif recherché pour les actions à mettre en place (les effectifs par métiers variant de 1 à 20) et des niveaux d'exposition à l'illectronisme et à l'illettrisme pouvant également fortement varier au regard des niveaux de qualification requis (qui supposent ou non une maîtrise des savoirs de base, des pratiques numériques éprouvées durant les cursus, etc.).

Des difficultés de recrutements partagées quoique selon des degrés différents.

Des difficultés de recrutement structurelles sont identifiées parmi les deux branches de l'échantillon d'étude, avec une pointe à 88% d'établissements déclarant des difficultés de recrutement en 2022 dans la branche HP (60% pour la branche BASS). Notons, comme le mentionne le rapport, que **la hausse des intentions et difficultés de recrutement est particulièrement marquée depuis 2016** et que **cette augmentation est depuis 2018, plus rapide sur les principaux métiers de la santé que sur la moyenne des autres métiers de l'économie.**

Parmi les métiers les plus concernés par ces difficultés de recrutement, figurent en premier lieu les **aides-soignants et infirmiers diplômés d'État** si l'on prend en compte la pénurie de candidats sur le

diplôme recherché et, les **ouvriers et agents des services hôteliers** si on se réfère au profil ou à l'expérience recherchés.

Compte tenu de ces difficultés de recrutement, celui-ci est effectué à moindre qualification.

En effet, un représentant de branche a indiqué lors des entretiens qu'il y a « *des entrants à faible niveau de qualification et c'est très bien. Mais ça s'est massifié, on a descendu le niveau des professionnels dans les établissements. Est-ce que c'est de bon aloi de massifier une entrée niveau 3 et de ne pas maintenir un niveau de qualification relativement important sur un début de carrière ? Le problème, c'est qu'on a descendu le niveau de qualification donc on n'a pas la même capacité des professionnels à répondre à une problématique.* »

2.1.2 Les principaux impacts du numérique sur les métiers de notre périmètre

De manière générale, les impacts du numérique sur les métiers sont assez peu documentés.

Toutefois dans un travail précurseur mené en 2019, l'OPCO Santé a commandé un rapport d'étude sur les besoins de formation et d'accompagnement induits par le digital concernant la branche BASS, dépassant en cela le périmètre de la démarche de l'étude, centrée sur les personnels intervenant auprès des personnes en situation de handicap.

Sont repris ci-dessous quelques éléments clés de ses conclusions, et des informations et analyses complémentaires pourront être collectées, notamment concernant HP.

Notons, en outre, qu'une partie des conclusions du rapport commandité par l'OPCO Santé seront transposables sur certains des métiers de la branche HP au regard de la similarité des profils d'actifs concernés et des contenus des métiers. Sera toutefois pris en compte le fait que les cadres d'exercice de l'activité des professionnels peuvent sensiblement différer entre les salariés des deux branches, ce qui peut conditionner assez largement les situations d'illectronisme dans les pratiques professionnelles ainsi que les capacités à y répondre.

Ce rapport produit par l'OPCO Santé se focalise sur le secteur des activités sanitaire, sociale et médico-sociale privé à but non lucratif et révèle des métiers particulièrement impactés par le numérique.

Dans le domaine du soin dans le secteur des personnes âgées et personnes en situation de handicap, les métiers d'infirmier diplômé d'Etat (IDE) et d'aide-soignant (AS) sont particulièrement touchés avec un numérique qui impose des actions de saisies de données (cf. Dossier usager informatisé (DUI) au travers d'un logiciel de soins sur un poste fixe ou tablette), l'accès à son planning par le téléphone, les saisies de demandes de congé et d'absence au travers du logiciel par téléphone également etc.

Plus particulièrement pour les IDE, figurent l'utilisation de logiciels de soin pour réaliser les différentes tâches (gestion médicaments, demande d'analyse au laboratoire, etc.), la communication avec d'autres professionnels à distance autour de prise d'information, de validation de diagnostic, ou encore l'accompagnement des personnes accompagnées en télémedecine.

Pour ces métiers, cela suppose non seulement une maîtrise des outils numériques de base, mais aussi une capacité à aider les personnes accompagnées à s'en servir, une connaissance des bons usages des outils numériques et des règles de sécurité et de confidentialité des données, à s'inscrire dans une modélisation des écrits professionnels induits par l'outil (transmissions ciblées...) ou encore à savoir intégrer l'outil numérique dans la relation aux usagers sans perte de qualité de cette dernière.

Concernant ces 2 métiers en particulier, plusieurs difficultés sont relevées :

- **Déficit d'appétence pour l'informatique et / ou de compétences**, numériques de base pour les AS, ou de compétences d'utilisation des progiciels de leur environnement (IDE) ;
- **Disponibilité des terminaux** lorsque l'ordinateur est partagé et que les transmissions ne peuvent être réalisées immédiatement comme cela est préconisé ;
- **Absence de sens perçu** vis-à-vis de l'utilisation de nouveaux outils (l'exemple du robot PARO est fourni, marquant le caractère infantilisant de l'outil) ou des logiciels métiers dans leur pratique quotidienne.

Besoins identifiés dans les secteurs appartenant au périmètre de l'EDEC

Des besoins communs sont identifiés avec les professionnels du soin concernant notamment les remontées d'information, la saisie de données dans le DUI, accès à son planning par téléphone, demandes de congés, le besoin de comprendre l'importance de la traçabilité des données, l'aide au numérique des personnes qu'elles accompagnent, les règles de bons usages des outils numériques et la maîtrise des codes de transmission appropriés.

Notons comme spécificité pour tous les métiers du handicap la nécessité d'une pratique étendue des outils collaboratifs et des outils nomades, mais aussi la capacité à détecter les besoins d'accompagnement au numérique de leurs publics (notamment en matière d'accès à leurs droits ou d'éducation aux médias et à l'information). Enfin, la capacité à utiliser les outils numériques dans l'accompagnement est un élément clé, supposant une culture numérique suffisamment étendue pour identifier les risques et limites des outils numériques et les intégrer à leurs modalités d'accompagnement.

Du côté des difficultés rencontrées, ont particulièrement été relevées :

- Certaines difficultés avec l'écrit (de fond et de forme) sont mises en évidence par le numérique ;
- Un manque de maîtrise des dangers du numérique pour bien accompagner leurs publics (sexualité, cyberharcèlement, fuite de données, phishing etc.) ;
- Un manque de maîtrise des consignes de sécurité et de maîtrise de la protection des données ;
- Une défiance vis-à-vis du caractère intrusif de ces technologies (notamment dans l'organisation de leur temps) ;
- La question du sens au travail, avec un sentiment d'envahissement du numérique aux dépens de leur cœur de métier qui est l'accompagnement et la relation humaine.

De façon transversale, les transformations numériques au sein des métiers observés au titre de l'étude OPCO de 2019 soulèvent des questions clés relatives à la fois :

- Au sens de l'introduction d'outils numériques vis-à-vis des pratiques des professionnels ;
- Au déficit de compétences de base ou de compétences spécifiquement liées à des progiciels données ;
- Parfois à des problématiques d'équipements ;
- Fréquemment à une connaissance insuffisante des principes et « bons » usages, notamment garants de cyber sécurité ;
- Il est enfin intéressant de relever que le numérique peut être un révélateur de difficultés avec l'écrit, y compris pour des populations diplômées.

Ces analyses produites sur les métiers de la branche BASS montrent à la fois des difficultés qui relèvent de la formation individuelle des salariés, mais aussi de problématiques plus collectives, relatives au sens de ces transformations numériques vis-à-vis des cœurs de métiers des professionnels. Dans de tels cas, au-delà d'un travail d'appropriation des « bons » usages, c'est-à-dire d'usages prescrits, il est question de mise en discussion du sens et des modalités de conduite de ces transformations, lesquels décrivent un cadre d'analyse qui renvoie non seulement à des actions portant sur les problématiques intrinsèques aux salariés, mais aussi à l'évolution de leur environnement (conduite de projets de transformation, méthodes d'accompagnement au changement, design et paramétrage des outils en fonction de la réalité du contenu et de l'organisation du travail dans les structures).

2.2 Illectronisme et illettrisme au sein des branches et métiers étudiés : cadre d'analyse et premiers enseignements.

En préambule de cette partie, il est important de noter que l'observation des situations d'illectronisme et d'illectronisme n'est pas outillée d'indicateurs spécifiques dans les données statistiques produites par l'OPCO Santé (ni d'ailleurs par d'autres OPCO). Il en ressort que les analyses portées ci-dessous le sont essentiellement sur la base de retours qualitatifs avec de possibles biais associés.

Le travail mené pour cette étude a reposé sur des entretiens experts et une analyse de la littérature, les entretiens avec des salariés des deux branches interviendront durant ultérieurement et permettront de consolider la lecture des situations d'illectronisme et d'illectronisme, ainsi que celle des facteurs explicatifs. Il semble toutefois intéressant de livrer les premiers enseignements révélés par les entretiens réalisés auprès d'experts et de représentants de branches (cf. annexe en 3.2).

La revue de littérature ainsi que les entretiens experts réalisés révèlent tous deux qu'il est difficile de définir un portrait-robot des personnes en situation d'illectronisme, la réflexion valant pour les professionnels de santé comme pour d'autres populations. Des critères de vulnérabilité et des facteurs explicatifs peuvent cependant être mis en avant pour expliquer des tendances qui se dessineraient parmi les professionnels des deux branches.

2.2.1 Des facteurs liés aux niveaux de qualification des professionnels, particulièrement présents pour les métiers peu qualifiés et en tension

Les métiers dont les professionnels ont été les plus fréquemment identifiés comme vulnérables aux problèmes d'illectronisme et d'illectronisme concernent avant tout des métiers de premier niveau de qualification, en tension, ayant fait l'objet d'une moindre sélectivité à l'entrée (abaissement, voire absence de prérequis, ...).

Parmi ces métiers, ont centralement été identifiés les métiers d'aide-soignant, d'auxiliaire de vie, d'accompagnant éducatif et social, d'assistant de vie et d'agent de service hospitalier et hôtelier. Outre le fait d'être des métiers en tension, et d'avoir vu leurs prérequis s'abaisser (cela a notamment été identifié pour les ASH), ces métiers ont connu avec le numérique une transformation importante dont le renforcement de l'utilisation de l'écrit au titre de tâches de gestion administrative, de transmission d'informations relatives aux personnes accompagnées vers leurs collègues notamment.

2.2.2 Des niveaux de pratiques numériques et d'apprentissages qui dépendent également des usages concernés ...

Les difficultés face au numérique ne s'expriment pas de façon binaire entre des gens qui seraient pleinement inclus et d'autres exclus. Les difficultés s'expriment différemment selon les personnes et selon les usages numériques concernés. En d'autres termes, il n'est pas évident de parler d'un problème généralisé et homogène avec le numérique chez les populations peu qualifiées par exemple.

Au contraire, il ressort de nos analyses et entretiens que les salariés – y compris les moins qualifiés – ont de réelles capacités d'adaptation et d'apprentissage lorsque ceux-ci perçoivent l'intérêt du recours au numérique pour leur activité (notamment dans la facilitation de la relation aux personnes accompagnées / usagers).

A l'opposé, lorsque ceux-ci ne comprennent ou ne perçoivent pas cette utilité dans leur pratique professionnelle, des comportements de résistance, de contournement et de non-usages peuvent en découler.

A titre d'exemple, la promesse du gain de temps occasionné par l'automatisation de certaines tâches grâce au numérique (laquelle est censée se faire au profit d'un recentrage sur le cœur de métier) est difficilement perceptible pour nos interlocuteurs et pour les professionnels qu'ils côtoient. Au contraire, le numérique est dans de nombreux cas, perçu comme chronophage (passage par l'écrit obligatoire en lieu et place de pratiques plus informelles mais jugées tout aussi efficaces, reporting supplémentaire...), au détriment du temps passé en matière d'accompagnement des publics.

De fait, même lorsque les personnes disposent de compétences et de capacités d'apprentissage celles-ci ne sont pas nécessairement activées. *« Nombreuses sont les personnes qui ont des compétences numériques, même informelles et appliquées à des champs extra professionnels, mais qui ne sont pas capables de s'en saisir lorsqu'il s'agit de tâches administratives : le développement de pratiques numériques n'est donc pas seulement une question de compétences mais aussi de sujet, de contexte et finalement d'appétence ».* (Pierre MAZET)

2.2.3 ... Et des méthodes d'accompagnement aux transformations numériques

Il est en outre important de relever que le lien entre développement des usages et apprentissages en situation professionnelle d'une part et l'utilité qu'on en perçoit d'autre part, apparaît comme différencié selon les profils de professionnels.

Comme le résume une de nos interlocutrices (mais l'idée revient à plusieurs reprises dans nos échanges) : *« La charge que représente le numérique, et la formation au numérique dans des domaines liés à l'administratif ou à la cyber sécurité ne pèse pas sur ceux à qui elle profite directement » et cela nourrit un problème d'appropriation de celui-ci ».*

En cela, les processus de transformations numérique et d'accompagnement du changement apparaissent déterminants du développement des pratiques numériques en milieu professionnel.

Plus précisément, l'existence de ce lien a tendance à désavantager les personnels les moins qualifiés, si l'on considère les modes de déploiement et de formation aux outils numériques. Comme le note un de nos interlocuteurs (François SORIN²⁹) concernant les pratiques de transformations et de formations existantes, *« celles-ci sont souvent descendantes et peu attentives aux pratiques et aux savoirs expérientiels existants... même si tous les professionnels peuvent être concernés, on notera que c'est souvent ceux qui sont en bas de l'échelle qui subissent les déploiements les plus verticaux ».*

²⁹ Doctorant en sciences de l'éducation à l'université Rennes 2 et formateur à Askoria.

De fait, cela recoupe différentes analyses montrant que **les transformations et les usages du numérique sont d'autant plus prescrits et peu accompagnés que les professionnels sont peu qualifiés.**

Il est déduit de ces observations que la question du non-recours et des difficultés face au numérique en situation professionnelle doit être saisie au triple prisme des profils, des usages et des modes de conduite du changement retenus dans les organisations. Dans la plupart des cas, les personnes ne sont pas intrinsèquement éloignées du numérique. Leurs seules caractéristiques individuelles ne suffisent pas à comprendre et à évaluer leurs difficultés ou leur non-recours au numérique. Ces dernières doivent en revanche être saisies à l'aune d'usages spécifiques (dont l'utilité perçue pose question) et de modalités de transformation et d'accompagnement mises en place dans leurs organisations.

Concernant ce dernier point, il est à noter que les capacités d'accompagnement et de changement des structures sont variables selon les secteurs d'activités, le type et la taille de structures. L'acculturation à ces questions, la présence de fonction supports, la capacité à dégager des ressources pour la chefferie de projets ou la formation des personnels (incluant les directions et l'encadrement intermédiaire) sont déterminants de la capacité à garantir des modes de transformation inclusifs, et donc des capacités des structures à lutter contre l'éloignement du numérique de leurs salariés.

De tels constats amènent à devoir élargir la cible des formations des professionnels relevant du périmètre de l'étude. Si le sens et l'utilité perçus des transformations constituent de véritables leviers d'inclusion et de « capacitation » numérique des professionnels les plus vulnérables, il devient nécessaire de s'intéresser aux capacités de celles et ceux qui décident et pilotent les transformations numériques au sein des organisations (Directions, DSI, encadrants...).

En conclusion, un premier niveau de priorisation ressort de cette analyse, qui devra être confirmé par des entretiens complémentaires avec les salariés des deux branches.

A ce stade, des cibles peuvent être définies au croisement de plusieurs critères comme évoqué :

- Des **métiers en tension**, occupés par **des profils de professionnels peu qualifiés**, pouvant être en situation d'illettrisme au regard notamment de l'abaissement de la sélectivité des pratiques de recrutement ;
- Des usages et des **compétences numériques** liés notamment à une culture numérique de base, à l'usage d'outils de reporting, de gestion, de cybersécurité ;
- Des types de **secteurs d'activité ou de structures** structurellement moins dotés de capacités de conduite de leurs transformations numériques pour ce qui est de la formation des cadres. En la matière, les plus petites structures pourront être considérées avec une attention particulière.

2.3 Préconisations issues de cette étude

2.3.1 Des actions centrées sur les individus

1) Actions de détection des situations d'illettrisme et d'illectronisme

Un **manque de pratiques de détection** est à souligner, doublé par des stratégies de dissimulation de la part de certains professionnels en difficulté (par honte, par peur d'être licenciés etc.). Cet enjeu de détection des professionnels en difficulté sous-tend le besoin de nommer clairement les problèmes et de les quantifier dans la mesure du possible.

Or, l'entretien mené avec les représentants de la branche HP notamment indique le manque d'outils de type enquête anonymisée sur les situations d'illettrisme et d'illectronisme, empêchant ainsi de poser un diagnostic quantitatif. La détection de ces situations est donc assurée, dans la mesure du possible, par les managers de proximité, RH et les remontées de collègues. Ce manque de diagnostic objectif et solide obère la mise en place de solutions d'ampleur, perpétuant ainsi un cercle vicieux.

« Le problème est qu'on ne fait pas remonter car on ne sait pas quoi en faire dans de nombreux cas. Donc pour développer les pratiques de détection, il faut que les professionnels aient quelque chose à proposer derrière... », Entretien branche HP

2) Le numérique comme levier d'accompagnement des personnes en situation d'illettrisme (former et rendre accessible la formation)

Les technologies numériques peuvent constituer un levier pour pallier des difficultés liées à l'illettrisme des professionnels : dédramatiser, surmonter des difficultés à l'écrit et faciliter l'accès à la formation aux savoirs de base.

Les technologies numériques pour surmonter des difficultés à l'écrit

Ci-dessous l'extrait instructif d'une étude d'Unifformation et de l'ANLCI de 2018 :

« Utiliser le numérique pour contourner les difficultés : une solution efficace à condition de l'inscrire dans une stratégie à plus long terme

Les technologies numériques ne sont pas toujours porteuses de difficultés.

Elles peuvent même être utilisées pour pallier les difficultés dans les compétences de base, supprimant le recours à l'écrit ou en l'assistant.

Concrètement, c'est :

- *Signaler un problème et transmettre les informations à une équipe d'intervention en prenant une photographie géolocalisée*
- *Utiliser une technologie sans contact ne nécessitant pas de manipulation du smartphone*
- *Préparer un itinéraire et retrouver son chemin grâce à la géolocalisation*
- *Utiliser la dictée vocale pour la rédaction des sms ou des mails sur smartphones*
- *S'appuyer sur la saisie prédictive pour l'écriture des sms ou des mails sur smartphones sur une base limitée de formulations récurrentes*
- *Utiliser un traducteur en ligne*

*Nous utilisons tous des assistants numériques au quotidien et ils peuvent représenter une grande aide pour les personnes en difficulté à condition de dépasser un objectif de résolution immédiate des difficultés et d'inscrire l'usage de ces « **béquilles numériques** » dans un plan de développement des compétences de base nécessaires à l'adaptation aux prochains changements.. », Synthèse de l'étude « [Le numérique et les personnes en difficulté face aux compétences de base](#) » numériques », Unifformation et l'ANLCI, 2018.*

L'émergence de l'IA générative constitue un autre outil d'accompagnement des personnes en situation d'illettrisme pour aider à la formalisation, la reformulation ou la correction de tournures dans un texte.

Les technologies numériques comme support de formation auprès de personnes en situation d'illettrisme et/ou illettronisme

Ces supports de formation à destination de personnes en situation d'illettrisme et/ou illettronisme peuvent prendre la forme de capsules vidéo ou encore de communautés virtuelles inter-établissements.

Les technologies numériques au service du développement des savoirs de base

La complexité des interactions entre illettrisme et illectronisme implique de penser des démarches mixtes (formation aux savoirs de base et avec/vers le numérique), comme l'application « J'apprends » de Langues Plurielles ou la démarche DUPLEX, impulsée par l'ANLCI, en est un bon exemple. Cette dernière « combine l'acquisition des compétences numériques de base avec d'autres compétences comme la lecture et l'écriture ».

Ces démarches mixtes sont d'autant plus pertinentes que les populations en situation d'illettrisme sont difficiles à faire venir en formation (honte, absence de diagnostic posé). Dans ce contexte, l'entrée par le numérique peut être perçue de manière beaucoup moins stigmatisante. Ainsi, ces démarches mixtes facilitent l'engagement et la mobilisation vers ces formations.

3) Actions de développement des compétences concourant à la lutte contre l'illettrisme et au développement des usages du numérique :

Quelques principes clés pour les actions de développement de compétences numériques ont été identifiés au titre de nos travaux, lesquels fournissent de premiers repères pour la définition de pistes d'action et de formation. Notons que ceux-ci renvoient à différents types de compétences numériques à la fois techniques, cognitives et sociales³⁰ :

- **La numérisation de certaines procédures (exemple : les transmissions) ne doit pas empêcher la tenue de rituels de transmission informels entre pairs, de moments d'échanges.**
Dans le cadre d'un entretien, un représentant de la branche BASS a indiqué : « *Le plus important se passe au moment du café pour les infirmières, moment privilégié pour discuter entre pairs et qui permet de désamorcer beaucoup de situations. A partir du moment où elles rejoignent le patient, il y a la traçabilité, cela ne permet pas une grande liberté. Le moment du café, c'est plus convivial, cela inspire plus de confiance entre professionnels.* »
Ce verbatim sur le « moment du café » fait écho avec le film-documentaire de Sébastien LIFSHITZ « Madame HOFMANN » (2024), basé sur la carrière de l'infirmière Sylvie HOFMANN. Durant ce même entretien, un interlocuteur de rajouter : « *Dans notre secteur, l'oralité est historiquement clé. Avec le numérique, on a perdu cette notion d'oralité. Or, on est dans des espaces rudes, émotionnellement lourds donc on a besoin de ces moments d'échanges.* » ;
- **La montée en compétence sur un outil suppose d'intégrer le contexte de travail du professionnel** (intégrant les interactions avec ses collègues) et le process spécifique dans lequel il va être amené à le mobiliser, renvoyant au développement de compétences numériques sociales et situées ;
- **Les transformations numériques successives impliquent non seulement une montée en compétences sur des outils mais également l'appropriation de compétences numériques cognitives**, permettant aux salariés de mettre à jour leurs savoir-faire, tout en permettant l'apprentissage permanent afin de suivre les évolutions ;

³⁰ Les compétences techniques sont indispensables à la manipulation des outils numériques ; les compétences cognitives incluent la capacité à gérer l'information, à faire preuve de créativité, et à montrer un esprit critique ; et les compétences sociales concernent la capacité à communiquer et à interagir avec autrui dans un contexte numérique.

- **Il existe de nombreuses passerelles entre les montées en compétences pour la vie professionnelle et pour le contexte personnel** (par exemple pour réaliser des démarches d'accès aux droits en ligne). Ces passerelles peuvent être un puissant levier de mobilisation pour monter en compétences.

Différentes modalités formatives ont été particulièrement préconisées pour les actions de développement des compétences concourant à la lutte contre l'illettrisme et au développement des usages du numérique. Notons à ce titre que c'est un mix de ces modalités qui a été mis en avant à la fois pour prendre en compte les contraintes des salariés, mais aussi la nature des compétences à développer. Sur ce dernier point, il est important de rappeler que la capacité à développer des usages adaptés aux situations professionnelles repose à la fois sur la possibilité de logique d'essai – erreur en situation, ou, du moins, de simulation de ces usages dans des environnements professionnels suffisamment fidèles pour donner lieu à des apprentissages situés.

En outre, il est important de rappeler que le déploiement des outils numériques et leurs usages impliquent une diversité de métiers dans l'entreprise. L'efficacité de leur utilisation est de fait tout autant individuelle que collective puisqu'il s'agit de savoir se servir de ces outils en interaction avec les personnes accompagnées, avec ses pairs ou avec d'autres métiers selon des normes d'usage qui soient suffisamment homogènes pour garantir tout à la fois la qualité de service (fiabilité des données des personnes accompagnées, qualité des transmissions, intégration de l'outil dans la relation aux usagers...) et la bonne organisation du travail au sein des collectifs (communication entre pairs, gestion des agendas, cyber sécurité...). A ces différents titres, les formations uniques, théoriques et individualisées sont jugées insuffisantes pour garantir la détention et l'actualisation de compétences qui devront nécessairement se mesurer à l'aune d'usages concrets et collectifs. De fait, et à ce stade de notre étude, les modalités suivantes ont été mises en avant qui, toutes, misent sur le caractère collectif, contextualisé des formations, en complément de formations initiales à l'outil :

- Formations individualisées en asynchrone ou en synchrone ;
- Développement d'outils de simulation pour que les salariés puissent se tester et procéder par essais-erreurs sur les interfaces réelles auxquels ils ont à faire au quotidien, sans pour autant se mettre en risque vis-à-vis d'erreurs commises dans leur relation avec les personnes accompagnées ou avec leurs collègues ;
- Développement de l'AFEST pour favoriser l'émergence de compétences situées et confrontées aux pratiques réelles (et non seulement prescrites) des outils numériques ;
- Formations collectives entre pairs ou selon une logique inter-métiers au sein de communauté d'utilisateurs pour développer des compétences numériques dites sociales ;
- Pratiques et outils de simulation et d'entraînement « à blanc », propices à l'amélioration de l'aisance numérique (confiance en soi face au numérique) ;
- Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) et certification du socle des connaissances et des compétences professionnelles CLéA, CLéA numérique et CLéA management (cf. Glossaire en annexe).

2.3.2 Des actions orientées vers l'environnement des professionnels : parvenir à des transformations numériques plus inclusives

La question de la conduite des transformations numériques est apparue comme un facteur récurrent de mise à distance des professionnels vis-à-vis des outils qui leur sont destinés. Le manque d'utilité perçue, le sentiment d'une insuffisante spécification des outils vis-à-vis de leurs environnements de travail, la perception de logiques de déploiement très descendantes ou encore la difficulté à disposer de cadres permettant des apprentissages en continu et en situation de travail font partie des principaux freins évoqués pour l'appropriation des outils numériques.

La majorité des acteurs interviewés sont revenus sur le fait que la lutte contre l'illectronisme passe non seulement par la formation des individus les plus en difficulté avec le numérique, mais aussi par l'aménagement d'un environnement technologique, organisationnel et RH qui soit plus favorable au développement de leurs capacités numériques (capacités d'utilisation, mais aussi d'adaptation et d'apprentissage).

A ce titre, on peut considérer qu'il y a un enjeu majeur à penser des transformations numériques qui soient plus inclusives à chaque étape de leur déploiement, en se concentrant sur les actions de formation qui pourraient être déployées pour y parvenir.

La phase de choix et de paramétrage des solutions numériques déployées au sein des établissements

Il s'agit d'une phase cruciale pour s'assurer du choix d'outils et les paramétrages d'outils qui soient les plus adaptés possibles aux besoins fonctionnels des professionnels, ainsi qu'à leurs profils spécifiques. Une phase qui est d'autant plus cruciale afin de permettre la négociation des évolutions dans un rapport de force qui peut rester à l'avantage de l'acheteur.

Cibles : Au sein des organisations, savoir opérer des choix pertinents repose surtout sur les acteurs suivants :

- Directions pour les plus petites structures ;
- Chargés de projet informatique ou DSI pour les plus grosses entités, voire DSI siège pour les groupes mutualisant ces fonctions / achats.

A ce stade du déploiement des outils, les compétences centrales pouvant être développées renvoient notamment :

- Aux bases du numérique en santé à l'image du référentiel de compétences défini³¹ pour la formation initiale des professionnels de santé et les bases du SI / critères de choix d'une solution plus largement, principalement pour les DG et autres chargés de missions dont ce n'est pas le métier de base pour la partie SI : protection des données, enjeux éthiques, connaissance des certifications en santé numérique, principes d'interopérabilité notamment. La maîtrise de ces bases du numérique en santé par la direction et l'encadrement des structures leur permettraient d'être en capacité de : rassurer les professionnels de premiers niveaux de qualification sur l'utilisation des outils numériques et les choix réalisés ; savoir partir des besoins du terrain ; impliquer le terrain dans le choix ; avoir les clés techniques minimum pour réaliser des choix d'outils fonctionnels entre eux (importance de s'assurer de l'interopérabilité) ;

³¹ Arrêté du 10 novembre 2022 relatif à la formation socle au numérique en santé des étudiants en santé - Légifrance ([legifrance.gouv.fr](https://www.legifrance.gouv.fr)) et Article 3 - Arrêté du 9 juin 2023 portant diverses modifications relatives aux modalités de fonctionnement des instituts de formation paramédicaux et aux formations conduisant aux diplômes d'Etat d'aide-soignant et d'auxiliaire de puériculture - Légifrance ([legifrance.gouv.fr](https://www.legifrance.gouv.fr))

- Aux capacités d'écoute et d'immersion auprès des professionnels pour mesurer les écarts entre le cadre proposé par l'outil et les pratiques réelles de terrain, et la capacité à comprendre ces écarts (qu'il s'agisse de mésusages, de problème de paramétrage des outils par exemple). En effet, si les outils proposés par les éditeurs reposent sur les bonnes pratiques et la réglementation en vigueur, il est important de partir des pratiques du terrain avant la mise en place effective de l'outil pour identifier les écarts de fonctionnement et déterminer ainsi l'outil qui pourra être au plus proche des pratiques du terrain. C'est d'autant plus important que les outils sont souvent perçus par les professionnels comme trop éloignés de leurs besoins et trop figés ;
- A la capacité à engager un dialogue avec les éditeurs pour « challenger » le fonctionnement de l'outil (standard) et questionner les marges de manœuvre / paramétrages possibles. Il existe toujours des éléments paramétrables, y compris dans les versions standards qui permettent d'ajuster le fonctionnement de l'outil aux pratiques, questionner sur les évolutions à venir qui pourraient permettre de répondre aux besoins du terrain ;
- A la capacité à envisager des évolutions sur mesure à réclamer à l'éditeur (lorsque les moyens de la structure le permettent) ;

D'une part, cela renvoie à la capacité à identifier ces évolutions avec les métiers afin de s'assurer qu'elles répondent à un besoin réel.

D'autre part, cela renvoie à la capacité à formaliser ces évolutions, vérifier et valider leur coût de développement. Il s'agit en effet d'avoir conscience de l'impact du développement sur mesure (notamment sur le long terme lors de montées de version) et d'être en capacité de questionner l'éditeur sur les montées de version prévues pour éviter d'investir sur des développements qui seraient à court ou à moyen termes intégrés à la version standard par exemple.

La phase de déploiement des outils

Les éditeurs forment généralement quelques référents de la structure sur le paramétrage et l'utilisation de l'outil (c'est-à-dire des savoirs théoriques), mais trop peu sur les fonctionnalités et pratiques concrètes qui sont souhaitées.

- Les professionnels en charge du déploiement des outils

Les cibles sont bien souvent les Directions pour les petites structures, les chargés de projet informatique ou DSI pour les plus grosses structures voire les DSI siège pour les groupes mutualisant ces fonctions / achats.

Dans certaines structures, des professionnels de santé peuvent récupérer ce rôle de référents applicatifs / référents outils numériques en charge du déploiement et du paramétrage des outils et de l'accompagnement des professionnels dans leur utilisation.

- Les compétences à développer

Parmi les compétences à développer, on peut d'ores et déjà pointer :

D'une part, la capacité des professionnels à challenger ou demander de travailler sur des cas pratiques utiles à leur structure lors de la formation à l'utilisation des outils organisées par l'éditeur à l'attention

en premier lieu des référents ou des administrateurs des outils. Ces formations sont en effet souvent centrées sur l'utilisation de l'outil et décorrélée de la « vie réelle » et de « cas pratique ».

D'autre part, la capacité à piloter leurs projets de transformation, voire à les co-construire avec le terrain, à accompagner le changement et les besoins différents en fonction des porteurs. Il est noté à ce titre l'importance de savoir construire le paramétrage des outils, de le tester et de l'ajuster avant leur déploiement. Plus précisément, pour chaque type de métiers, il est possible de cibler :

- **Directions** : connaissance métiers / gestion de projet / conduite du changement variables en fonction de la formation initiale et du parcours professionnels ;
- **Les professionnels SI** : expert du SI / gestion de projet mais souvent assez peu formé à la conduite du changement ;
- **Les référents issus du métier** : majoritairement peu de connaissance SI / gestion de projet / conduite du changement ;

Pour ces 3 profils, un socle commun de compétences est nécessaire, pour co-construire avec le terrain et mesurer les écarts entre ce que permet l'outil et la pratique. A ce titre, des compétences en matière de conduite du changement sont indispensables, visant notamment l'accompagnement des professionnels dans l'appropriation des nouvelles pratiques imposées par l'outil. A ce titre, notamment, les compétences suivantes sont à développer :

- Savoir expliquer les écarts (parfois liés à une pratique terrain contraire aux standards par ex.) ;
- Planifier l'évolution des pratiques dans le temps en fonction de la hauteur de marche mesurée, avant la mise en place de l'outil, au moment de la mise en place ;
- Travailler la formation pour qu'elle ne soit pas uniquement une appropriation de l'utilisation de l'outil mais une appropriation de son utilisation en « conditions réelles » permettant non seulement de s'approprier la solution mais surtout d'adapter sa pratique quotidienne à la nouveauté induite par l'outil pour ne pas en perdre les avantages, ni les vivre comme un obstacle au cœur de sa pratique professionnelle.

Un profil complémentaire doit être mentionné qui est celui de l'encadrement de proximité, en contact quotidien avec les équipes. Les encadrants intermédiaires ont en effet un rôle clé à toutes les étapes du déploiement d'une solution, du choix au suivi de son utilisation au quotidien. Leur implication dans le choix de la solution est indispensable, il peut dès cette étape porter la voix du métier ou de la pratique existante et être interlocuteur clé pour l'identification des écarts entre ce que propose la solution et la réalité terrain. Ils sont tout aussi indispensables dans la phase de déploiement de la solution puisqu'étant souvent les premières personnes sollicitées par les professionnels en cas de questions, difficultés ou blocages. A ce titre, il est nécessaire que cette strate managériale intermédiaire puisse développer les mêmes compétences que les directions / référents métiers à savoir :

- Mise à niveau compétences numériques en santé ;
- Conduite du changement : accompagner au quotidien, animer une forme de questionnement autour de l'utilisation des outils, proposer des cadres de pratique commun / modalités d'intégration de l'outil dans la pratique en « vie réelle » pour des situations nouvelles / non identifiées au cours du déploiement, le cas échéant, faire remonter à la direction / à la DSI / au référent applicatif les problématiques rencontrées, les modifications de paramétrage nécessaires.

Conclusion de l'étude

Les conclusions de l'étude amènent d'une part, à proposer une **réduction du spectre des métiers a priori touchés par les problématiques d'illectronisme pour se concentrer sur les profils les plus nombreux et les plus exposés** (profils les plus à même de ne pas maîtriser les savoirs de base et notamment l'écrit, les moins accompagnés dans leurs organisations au regard des moyens et fonctions supports de celles-ci...). En la matière, à ce stade, les analyses de l'étude plaideraient donc pour un recentrage du périmètre des travaux sur les métiers les plus en tensions, dont les effectifs sont les plus importants et dont les profils sont les moins qualifiés : AS et ASH, notamment.

D'autre part, l'analyse amène à proposer un **élargissement du spectre des métiers concernés par les préconisations et pouvant faire l'objet de formations**. Au regard des leviers de lutte contre l'illectronisme qu'il convient d'activer, les fonctions de direction, les DSI et l'encadrement intermédiaire constituent des acteurs clés pour parvenir à des transformations numériques plus inclusives, que ce soit en interface des salariés ou des offreurs de solutions numériques. A ce titre, une attention particulière pourra être portée à ces populations sur une liste de compétences à développer dont une ébauche a été réalisée en fin de rapport (gestion de projet de transformation, accompagnement au changement, promotion d'un dialogue social technologique...).

Concernant les conclusions sur les principes clés pour le développement de logique de parcours, là aussi des premiers axes de réflexion se dégagent mettant particulièrement l'accent sur le besoin de :

- Savoir partager des outils pour identifier et évaluer les situations d'illectronisme et d'illettrisme ;
- Promouvoir des actions permettant de revenir sur le sens de la formation au numérique et les valeurs ajoutées qui peuvent en être retirées, notamment en matière de qualité de service ;
- 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, le tout dans des contextes d'utilisation variés ;
- D'intégrer le droit à l'échec dans les principes d'apprentissage (outils de simulation permettant des logiques d'essai-erreur) ;
- D'alterner des phases de formation individuelles d'auto-apprentissage, avec des fenêtres collectives d'échange entre pairs ou avec d'autres métiers sur les usages du numérique ;
- De développer des apprentissages en situation professionnelle.

Ces différents enseignements fournissent des premiers repères qui pourront nourrir les travaux à venir visant à co-définir avec les responsables de structures, salariés et formateurs, les axes et contenus d'un plan d'action.

3. ANNEXES

3.1 Bibliographie

Etude : besoins de formations et d'accompagnement induits par le digital. OPCO Santé.

<https://www.opco-sante.fr/etude-besoins-de-formationen-et-daccompagnement-induits-par-le-digital>

Rachiq C. Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique. France Stratégie.

<https://www.strategie.gouv.fr/publications/benefices-dune-meilleure-autonomie-numerique>

Rapport de la concertation grand âge et autonomie. solidarites.gouv.fr | Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités.

<https://solidarites.gouv.fr/rapport-de-la-concertation-grand-age-et-autonomie>

Pon D., Coury A., *Stratégie De Transformation Du Système De Santé - Rapport Final : Accélérer Le Virage Numérique.* ; 2018.

<https://www.vie-publique.fr/rapport/37643-strategie-de-transformation-du-systeme-de-sante-rapport-final>

Stratégie d'accélération « Santé numérique » | entreprises.gouv.fr. entreprises.gouv.fr.

<https://www.entreprises.gouv.fr/fr/strategies-d-acceleration/strategie-d-acceleration-sante-numerique>

Fait(s) ! Bilan de la feuille de route du numérique en santé 2019 - 2022. Agence du Numérique En Santé. <https://esante.gouv.fr/actualites/faits-bilan-de-la-feuille-de-route-du-numerique-en-sante-2019-2022>

Rapport Conseil national du numérique (CNNUM) : Citoyens d'une société numérique, 2013.

https://cnnumerique.fr/files/uploads/2018/CNNum_rapport_Inclusion_oct2013.pdf

Rapport Conseil national du numérique (CNNUM) : La santé, bien commun de la société numérique. Confiance, innovation, solidarité : Pour une vision française du numérique en santé (2020) | CNNum | Traducteur et éclairer des transformations numériques.

<https://cnnumerique.fr/nos-travaux/confiance-innovation-solidarite-pour-une-vision-francaise-du-numerique-en-sante-2020>

Pourquoi mobiliser le numérique ? Repères pour une structure médico-sociale.

<https://www.anap.fr/s/article/numerique-publication-2610>

Virage numérique dans le secteur médico-social-Grands enseignements des acteurs de terrain.

<https://anap.fr/s/article/numerique-publication-2793>

GEPP-GPEC : retours d'expériences d'établissements.

<https://www.anap.fr/s/article/ressourceshumaines-publication-761>

Cartographie fonctionnelle du SI médico-social.

<https://www.anap.fr/s/article/numerique-publication-2604>

Référentiel de compétences en système d'information.

<https://www.anap.fr/s/article/numerique-publication-196>

Evènements- Publication du Livre blanc de la e-santé - FNEHAD. FNEHAD, novembre 2022.

<https://www.fnehad.fr/2020/10/26/publication-du-livre-blanc-de-la-e-sante/>

Comment permettre à l'Homme de garder la main ? Rapport sur les enjeux éthiques des algorithmes et de l'intelligence artificielle. CNIL.

<https://www.cnil.fr/fr/comment-permettre-lhomme-de-garder-la-main-rapport-sur-les-enjeux-ethiques-des-algorithmes-et-de>

La valeur éthique des big data en santé - Jérôme Béranger Lavoisier. *Les Cahiers du Numérique*, 2015.

<https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2016-1-page-109.htm>

Santé : la révolution numérique. Conseil National de L'Ordre des Médecins , 4 février 2022.

<https://www.conseil-national.medecin.fr/publications/actualites/sante-revolution-numerique>

- Enjeux du big data et identifications des données médicales J. Colloc/ B. Hénocque. *Les Cahiers du Numérique*. 2015.
<https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2016-1-page-9.htm>.
- Rapport numérique et santé quels enjeux éthiques pour quelles régulations ? (CCNE) - APHP DAJDP.
 APHP DAJDP. Published 4 mars 2020
<https://affairesjuridiques.aphp.fr/textes/rapport-numerique-et-sante-quels-enjeux-ethiques-pour-quelles-regulations-ccne/>
- CARTOGRAPHIE DES USAGES DU NUMÉRIQUE POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP |
 Agence nouvelle des solidarités actives.
<https://www.solidarites-actives.com/fr/nos-projets/cartographie-des-usages-du-numerique-pour-les-personnes-en-situation-de-handicap>.
- Grand Âge et Numérique : Objectif 2030 - Matières grises. Matières Grises. Published 24 mai 2022.
https://matieres-grises.fr/nos_publication/etude-grand-age-et-numerique-objectif-2030/
- Rapport data altruisme.
<https://www.human-technology-foundation.org/fr-news/rapport-data-altruisme>
- La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique. Agence Nationale de la Cohésion des Territoires.
<https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/la-societe-numerique-francaise-definir-et-mesurer-leloignement-numerique-1128>
- OPCO Santé. Programmes de formations digitales concernant la transition numérique : le numérique responsable et durable initiation à la cybersécurité sensibilisation au RGPD- secteur santé.
- OPCO Santé. Livret des impacts du numérique sur les compétences des professionnels, 2019.
- Numérique et travail social : entre normes et médiation, Pascal Plantard. *Informations Sociales*. 2021.
<https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2021-1-page-44.htm>
- Hets-Fr. Revue « Initiale F » - Le défi du numérique dans le social. *HETS Fribourg*, 6 mars 2024.
<https://www.hets-fr.ch/fr/actualite/revue-initiale-f-le-defi-du-numerique-dans-le-social/>
- Mazet P, Sorin F. *Terminal*. 2020 ; (128). doi : 10.4000/terminal.6607
[Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux.](https://www.hal.science/halshs-03218656/document)
- La dématérialisation interroge les travailleurs sociaux sur le périmètre de leur activité et sur l'actualisation de leurs pratiques professionnelles - Labo.
<https://labo.societenumerique.gouv.fr/fr/articles/la-d%C3%A9mat%C3%A9rialisation-interroge-les-travailleurs-sociaux-sur-le-p%C3%A9rim%C3%A8tre-de-leur-activit%C3%A9-et-sur-lactualisation-de-leurs-pratiques-professionnelles/>.
- Les conditionnalités implicites de l'accès aux droits à l'ère numérique, Pierre Mazet. *HAL*. 2021.
<https://shs.hal.science/halshs-03218656/document>.
- Rapport Labacces : Accès Aux Droits Et Lutte Contre Le Non-recours Dans Un Contexte De Dématérialisation De François Sorin, Pierre Mazet, Pascal Plantard, Benoît Vallauri. ; 2019.*
<https://shs.hal.science/halshs-03218664>
- Faire du numérique une opportunité pour repenser collectivement le travail, c'est possible ! # NEC23. 2023.
<https://www.youtube.com/watch?v=N2oGEBwlr7g>
- Etude sur les besoins en compétences, emploi et formation en matière de E-Santé en France | Opiiec.
<https://www.opiiec.fr/etudes/139613>
- ANACT. *Travail et numérique en santé - Les effets des transformations numériques sur les conditions de travail dans les établissements sanitaires et médico-sociaux. ; 2024.*
- Observatoire de l'OPCO Santé. *Baromètre emploi formation 2022.*
<https://www.opco-sante.fr/barometre-emploi-formation>

Rapport de l'Académie des sciences, 2013.

[L'enseignement de l'informatique en France – Il est urgent de ne plus attendre](#)

Prospective des métiers de la santé à l'horizon 2040. OPCO Santé.

<https://www.opco-sante.fr/prospective-des-metiers-de-la-sante-lhorizon-2040>

Dossier thématique : Littératie numérique en santé (n°16), 2021.

<https://www.cultures-sante.be/nos-outils/les-dossiers-thematiques/item/592-litteratie-numerique-en-sante.html>

Axess. Attractivité des métiers du secteur sanitaire, social et médico-social privé non lucratif : la 2^{ème} édition du baromètre des tensions de recrutement (2023) confirme une aggravation des difficultés

<https://nexem.fr/actualites/la-deuxieme-edition-du-barometre-des-tensions-de-recrutement-axess-2023-confirme-une-aggravation-des-difficultes-0>

G_NIUS : Guichet National Innovation et Usage e-Santé. Numérique en santé Référentiel socle et transversal de compétences Délégation Ministérielle au Numérique en Santé.

<https://gni.us.esante.gouv.fr/fr>

Cybersécurité dans le secteur de la santé et du médico-social : une priorité nationale pour réussir la transformation numérique, Dossier d'information du Ministère des Solidarités et de la Santé et de l'Agence du Numérique en Santé, 2021.

<https://esante.gouv.fr/sites/default/files/2022-01/DP-CYBERSECUR-MONTE-201625-WEB.pdf>

[Union européenne] : Rapport ENISA des cybermenaces concernant le secteur de la santé. Published 2023.

<https://www.cyberveille-sante.gouv.fr/> . <https://www.cyberveille-sante.gouv.fr/actualites/union-europeenne-rapport-enisa-des-cybermenaces-concernant-le-secteur-de-la-sante-2023>

France Inter. Interview de Sylvie Hofmann. <https://www.radiofrance.fr/franceinter/podcasts/l-invite-de-7h50/l-invite-de-7h50-du-mercredi-03-avril-2024-9891570>. Published 2024.

Unifomation et ANLCI. *Le Numérique Et Les Personnes En Difficulté Face Aux Compétences De Base*. ; 2018.

<https://www.unifomation.fr/particulier/salaries/outil/etude-sur-le-numerique-et-les-personnes-en-difficulte>

3.2 Liste des entretiens réalisés pour l'étude

Structure	Interlocuteurs	Date d'entretien
Membres de l'Observatoire de l'OPCO Santé et/ou Dir. Appui aux branches	Cécile Estival et Diorobo Traoré	19/03
Branche BASS	Alexandre Lebarbey (collège salarié) Isabelle Mangard (collège employeur)	03/04
Branche HP	Anne Lambrun (collège salarié) Marjorie Lechelle (collège employeur) Julien Lopez (collège salarié) Kais Otoman (collège employeur)	21/03
Délégation au numérique en santé (DNS-ANS)	Mathieu Faure, Directeur de projets	19/03
Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact)	Vincent Mandinaud, Chargé de mission et Chef de projet	27/03
Observatoire M@rsouin	Pascal Plantard, chercheur, anthropologue du numérique	18/03
Agence Nationale de Lutte Contre l'illettrisme (ANLCI)	Lamia ALLAL, Cheffe de projet développement des compétences_ANLCI Armelle Desabaye-Nourry chargée de mission ANLCI_Pays de Loire	28/03
Membre du Haut Conseil du travail social	Didier Dubasque	26/03
ASKORIA, Ecole de travail social_ Centre de Recherche	Pierre Mazet, sociologue François Sorin, sociologue	22/03 02/04

3.3 Glossaire

Accessibilité :

Un site web accessible est un site qui permet aux personnes en situation de handicap d'accéder à ses contenus et ses fonctionnalités sans difficulté. Un site accessible permet par exemple de :

- Naviguer avec une synthèse vocale et/ou une plage braille (notamment utilisées par les personnes aveugles et malvoyantes) ;
- Personnaliser l'affichage du site selon ses besoins (grossissement des caractères, modification des couleurs, etc.) ;
- Naviguer sans utiliser la souris (avec le clavier uniquement, via un écran tactile, à la voix ou tout autre périphérique adapté).

Pour cela, le site doit respecter les normes en vigueur lors de sa réalisation et de ses mises à jour.
(Source : monparcours handicap.gouv.fr)

ANLCI (Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme) :

L'ANLCI a pour mission de réunir, d'animer et de soutenir les décideurs et acteurs impliqués dans la prévention et la lutte contre l'illettrisme : pouvoirs publics nationaux, collectivités territoriales, acteurs de la société civile, OPCO, entreprises et partenaires sociaux.

Elle apporte un éclairage sur la définition, les chiffres de l'illettrisme et de l'illectronisme, coordonne les solutions sur les territoires, outille ceux qui souhaitent agir en diffusant les bonnes pratiques.

Ses missions se déploient autour de grands objectifs, définis par l'Assemblée générale du GIP ([voir l'écosystème de l'ANLCI](#)) :

- Nommer et mesurer le problème de l'illettrisme
- Amplifier la prise de conscience et offrir à chaque intervenant des outils et services adaptés
- Animer la coalition contre l'illettrisme sur les territoires
- Construire collectivement des solutions contre l'illettrisme

Depuis septembre 2023, l'ANLCI porte le premier Observatoire de l'illettrisme et de l'illectronisme en France, qui centralise les études et chiffres relatifs à l'illettrisme et l'illectronisme, informe sur les données récentes et développe des outils pour mieux caractériser les situations territoriales. Il travaille en lien avec d'autres observatoires ou services de statistiques publiques.

ANCT (Agence nationale de la cohésion des territoires) :

Mise en place le 1er janvier 2020, l'ANCT est un nouveau partenaire pour les collectivités locales. Sa création marque une transformation profonde de l'action de l'État : une action désormais plus en lien avec les collectivités territoriales pour faire réussir leurs projets de territoires. L'Agence nationale de la cohésion des territoires assure d'abord un rôle de « fabrique à projets » pour permettre aux collectivités de mener à bien leurs projets.

(Source : Site de l'ANCT)

Analphabétisme :

Pour un adulte qui n'a **jamais été scolarisé** quelle que soit la langue, il s'agit d'apprendre (d'entrer dans un premier cycle d'apprentissage). C'est l'alphabétisation.

ANS (Agence du numérique en santé) :

L'Agence du numérique en santé (ANS) est chargée de créer les conditions de l'essor de la e-santé (santé électronique et numérique), de conduire de grands projets numériques nationaux en santé, et de déployer les usages en soutenant l'innovation et les changements au service des usages, des organisations et des pratiques professionnelles. L'Agence du Numérique en Santé accompagne la transformation numérique du système de santé aux côtés de tous les acteurs concernés des secteurs sanitaire, social et médico-social, privés comme publics, professionnels ou usagers.

(Source : [Agence du numérique en santé \(ANS\) - Annuaire | Service-Public.fr](#))

Big Data (Données massives) :

Avec le développement des nouvelles technologies, d'internet et des réseaux sociaux ces vingt dernières années, la production de données numériques a été de plus en plus nombreuse : textes, photos, vidéos, etc. Le gigantesque volume de données numériques produites combiné aux capacités sans cesse accrues de stockage et à des outils d'analyse en temps réel de plus en plus sophistiqués offre aujourd'hui des possibilités inégalées d'exploitation des informations. Les ensembles de données traités correspondant à la définition du big data répondent à trois caractéristiques principales : volume, vitesse et variété.

(Source : CNIL)

Capabilités :

« Ensemble des états [qu'un individu] peut effectivement atteindre pour accroître son bien-être et favoriser son pouvoir d'agir » (Source : P. PLANTARD)

CLÉA :

Certification attestant d'un socle de connaissances et de compétences qu'il est utile de maîtriser pour favoriser son insertion professionnelle. Il est évalué dans un contexte professionnel et sert de base à la formation professionnelle. Ces connaissances et compétences sont aussi utiles à la vie sociale, civique et culturelle.

CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) :

Autorité administrative indépendante française, la CNIL est chargée de veiller à ce que l'informatique soit au service du citoyen et qu'elle ne porte atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée et informatique, ni aux libertés individuelles ou publiques. Elle exerce ses missions conformément à la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée notamment en 2004 et en 2019.

CNNum (Conseil national du numérique) :

Créé en 2011, le Conseil national du numérique est une instance consultative indépendante chargée de conduire une réflexion ouverte sur la relation complexe des humains au numérique. Son collège interdisciplinaire est composé de membres bénévoles nommés pour deux ans par le Premier ministre aux domaines de compétences variés (sociologue, économiste, philosophe, psychologue, anthropologue, informaticien, avocat, journaliste...) et de parlementaires désignés par les présidents de l'Assemblée nationale et du Sénat. Le Conseil est placé auprès de la secrétaire d'Etat chargée du Numérique.

(Source : site du CNNum)

CPS / E-CPS (Carte professionnelle de santé / électronique) :

Les cartes "CPS" sont des cartes d'identité professionnelles (électroniques ou non) délivrées à toute personne exerçant dans un établissement de soins ou du domaine de la santé, en cabinet libéral, en laboratoire ou en officine. Une carte CPS permet à son titulaire d'attester de son identité et de ses qualifications professionnelles, c'est un outil indispensable pour l'accès aux données de santé à caractère personnel, notamment dans le cadre du partage de l'information médicale... Elle contient les données d'identification de son porteur :

- Identité (numéro d'identification, nom d'exercice, ...)
- Profession
- Spécialité
- Identification du mode d'exercice
- Identification du lieu d'exercice

(Source : ANS)

DIGCOMP (Digital Competence Framework) :

Cadre Européen de Référence qui décrit 21 compétences numériques nécessaires aujourd'hui pour utiliser les technologies numériques de manière confiante, critique, collaborative et créative afin d'atteindre des objectifs liés au travail, à l'apprentissage, aux loisirs, à l'inclusion et à la participation dans notre société numérique.

(Source : comprendredigcomp.com)

DMP (Dossier médical partagé) :

Mon espace santé est un nouveau service public numérique pour gérer les données de santé. Il permet de stocker les informations médicales et les partager avec les professionnels de santé, dans le respect du consentement de la personne accompagnée. Il contient le dossier médical partagé (DMP).

(Source : [Qu'est-ce que Mon espace santé \(dossier médical partagé\) ? | Service-Public.fr](http://Qu'est-ce-que-Mon-espace-sante-dossier-medical-partage-Service-Public.fr))

DNS (Délégation du numérique en santé) :

La délégation au numérique en santé (DNS) est rattachée directement aux ministères chargés de la santé, de l'action sociale et de la sécurité sociale afin d'assurer le pilotage de l'ensemble des chantiers de transformation du numérique en santé.

(Source : DNS)

DUPLEX :

DUPLEX est une démarche de formation impulsée par l'ANLCI qui combine l'acquisition des compétences numériques de base avec d'autres compétences comme la lecture et l'écriture.
(Source : Site de l'ANLCI)

DUI (Dossier Usager Informatisé) :

Le Dossier Usager Informatisé centralise l'ensemble des informations qui concernent la personne âgée ou handicapée et son parcours de vie. Ce dossier unique comprend un volet administratif, un volet médical et un volet lié à l'accompagnement de la personne.
(Source : arche-mc2.fr)

EDEC (Engagement de développement de l'emploi et des compétences) :

L'engagement de développement de l'emploi et des compétences (EDEC) est un accord annuel ou pluriannuel conclu entre l'État et une ou plusieurs organisations ou branches professionnelles. Ils apportent une aide technique et financière afin d'anticiper et accompagner l'évolution des emplois et des compétences et ainsi sécuriser les parcours professionnels des actifs occupés.
(Source : ministère du travail)

Empowerment (Pouvoir d'agir) :

La notion d'empowerment est apparue lors des luttes féministes dès les années 1970 pour désigner une conscience critique permettant d'acquérir un pouvoir d'agir personnel et collectif dans une perspective de changement social. En santé, il qualifie un processus par lequel une personne accompagnée est amenée à renforcer sa capacité de décision et d'action en vue d'acquérir une meilleure autonomie dans la gestion de sa santé.

ESMS Numérique :

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.
(Source : CNSA)

État plateforme :

Le concept d'État-plateforme a été développé en France par Nicolas Colin et Henri Verdier, deux entrepreneurs du numérique français, dans leur ouvrage "L'âge de la multitude" publié en 2012. C'est une vision de la transformation numérique de l'État faisant évoluer l'État d'un modèle de producteur de services publics à un modèle de facilitateur et d'animateur d'un écosystème d'innovation publique. L'État fixe les règles du jeu et les partenaires les appliquent pour pouvoir intégrer l'écosystème. Ainsi, dans le cas de Mon Espace Santé, les règles en termes d'interopérabilité, sécurité et éthique sont fixées et transparentes. Pour figurer dans le store d'application, les applications doivent respecter les normes imposées.

Feuille de route :

Document qui décrit les chantiers prioritaires (ici en termes de numérique en santé) pour les prochaines années, déclinés en axes, priorités et objectifs avec des jalons temporels et une entité identifiée comme porteur principal, responsable de sa bonne mise en œuvre.

FLE (Français Langue Étrangère) : Si on arrive en France sans parler français mais que l'on a déjà été scolarisé dans son pays d'origine : il s'agit d'apprendre le français. C'est le Français Langue Étrangère.

IA (Intelligence Artificielle) :

L'IA est une discipline jeune d'une soixante d'années, qui réunit des sciences, théories et techniques (notamment logique mathématique, statistiques, probabilités, neurobiologie computationnelle et informatique) et dont le but est de parvenir à faire imiter par une machine les capacités cognitives d'un être humain.

(Source : Council of Europe)

INS (Identité Nationale de Santé) :

L'identité nationale de santé (INS) de la personne accompagnée permet de garantir sa bonne identification numérique, de différencier une personne accompagnée de son homonyme et d'éviter toute erreur d'adressage. Elle est composée du matricule INS (correspond au NIR (Numéro d'Identification au Répertoire des personnes physiques) ou au NIA (Numéro Identifiant Attente) de l'individu) et des cinq traits INS : nom de naissance, prénom(s) de naissance, date de naissance, sexe, lieu de naissance. (Code INSEE). Son utilisation est obligatoire depuis 2021.

(Source : ANS)

Illectronisme :

« État d'une personne qui ne maîtrise pas les compétences nécessaires à l'utilisation et à la création des ressources numériques. (On distingue dans l'illectronisme les lacunes liées à l'utilisation des outils numériques [ordinateurs, téléphones intelligents, etc.] et celles liées à l'usage des contenus disponibles sur Internet [remplir un formulaire en ligne, acheter sur un site Web, etc.]). »

(Source : Larousse)

Illettrisme :

La notion d'illettrisme est apparue en France à la fin des années 1970 dans un discours du père Wresinski, fondateur de l'association ATD-Quart Monde (cf. rapport moral de l'association de 1978). Ce néologisme est utilisé pour la première fois dans l'hexagone afin de désigner les personnes en difficulté avec l'écrit malgré qu'elles aient été scolarisées en France.

En 1984, le rapport « Des illettrés en France » est remis au premier ministre Pierre Mauroy. C'est alors une véritable prise de conscience nationale d'un phénomène qui se distingue d'autres problématiques que l'on plaçait jusque-là sous l'appellation "analphabétisme", selon les éléments de définition et de compréhension apportés par l'UNESCO, notamment dans le *Courrier* de [1958](#), et plus précisément "d'analphabétisme fonctionnel". La France fait alors le choix de différencier des problématiques que l'on regroupait quelle que soit la langue d'origine, sous le commun d'une incapacité à lire et écrire en le comprenant, des exposés simples relevant de la vie quotidienne.

Cette spécificité introduit également l'idée selon laquelle la non-maîtrise de la culture écrite n'est pas exclusivement le propre de personnes n'ayant jamais été scolarisées : avoir été scolarisé n'est pas la garantie exclusive de la maîtrise de l'écrit.

L'illettrisme est désormais reconnu et inscrit à l'agenda public. S'ensuit en octobre 1984 la création du Groupe interministériel permanent de lutte contre l'illettrisme (GPLI), puis est remplacée en 2000 avec la création du Groupement d'Intérêt Public de l'Agence nationale de Lutte Contre l'Illettrisme (ANLCI).

On parle d'illettrisme pour les personnes de plus de 16 ans qui, bien qu'ayant été scolarisées en France, n'ont pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture, de l'écriture, du calcul et des compétences de base pour être autonomes dans les situations simples de la vie courante. Ainsi, « l'illettrisme qualifie la situation de personnes ne parviennent pas à lire et comprendre un texte portant sur des situations de leur vie quotidienne, et/ou ne parviennent pas à écrire pour transmettre des informations simples » (Cadre national de référence, ANLCI, 2003).

Inclusion numérique :

Elle se définit comme « processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, principalement la téléphonie et internet, et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique. L'inclusion numérique garantit principalement l'accès aux droits et l'acquisition des compétences numériques de base des usagers. »

(Source : CDC AAP Mobilier pour un numérique inclusif , ANCT, 8 février 2021).

Interopérabilité :

L'interopérabilité fait référence aux normes, protocoles, technologies et mécanismes qui permettent la circulation des données entre divers systèmes avec une intervention humaine minimale. Elle permet à divers systèmes de communiquer entre eux et de partager des informations en temps réel.

(Source : AWS)

« J'apprends » :

L'organisme de formation linguistique Langues Plurielles est une association qui a développé l'application qui propose un parcours d'apprentissage en autonomie pour des personnes francophones ou non francophones, peu ou non scolarisées antérieurement. Ainsi, cette association recense les outils numériques pour l'apprentissage du français via une carte interactive.

(Source : Site de la Direction générale des étrangers en France)

Littératie numérique :

La littératie numérique implique l'utilisation confiante et critique d'une gamme complète de technologies numériques pour l'information, la communication et la résolution de problèmes de base dans tous les aspects de la vie. Elle s'appuie sur des compétences de base en TIC : l'utilisation des ordinateurs pour récupérer, évaluer, stocker, produire, présenter et échanger des informations, et pour communiquer et participer à des réseaux collaboratifs via Internet.

(Source : UNESCO)

Médiation 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.

Normes sociales d'usages :

“Des pratiques socialement situées

Les concepts présentés [...] mettent en évidence à quel point l'éventail de ressources nécessaires à un usage capacitant des technologies numériques est, d'un point de vue social, inégalement distribué entre les individus. Cet état de fait pousse Fabien Granjon (2018, 2022a, 2022b) à parler d'inégalités « sociales-numériques ». Si l'interrelation entre inégalités numériques et inégalités sociales a été largement démontrée par de nombreux travaux et enquêtes, qualitatifs comme quantitatifs, en France comme à l'international, il convient tout de même d'apporter quelques nuances. Un certain nombre de travaux ont, en effet, montré que des usages (lorsqu'ils existent, ce qui suppose a minima un faible-usage) d'individus peu dotés en différents types de capitaux pouvaient malgré tout se révéler, dans une certaine mesure, capacitant.

Les environnements socio-techniques que les acteurs s'approprient sont appelés instruments, ils se composent de l'artefact (la forme matérielle de l'objet technologique en lui-même), et de schèmes d'utilisation (qui sont les diverses façons dont on peut l'utiliser). Le rapport que les individus entretiennent avec les instruments ne peut se comprendre que dans un contexte social et culturel précis (Plantard, 2015b), ce qui impose de se saisir de la question des usages. Michel de Certeau (1980) a théorisé la notion d'usage, en montrant comment les usagers peuvent « braconner » les cultures dominantes et procéder à un détournement créatif (Plantard, 2019), à rebours d'une détermination rigide enfermant les individus dans des trajectoires prédéfinies. Autrement dit, des individus en difficultés au regard du numérique peuvent, dans certains cas, développer des usages capacitants des technologies numériques en détournant l'usage prescrit de ces dernières et en « bricolant » (Lévi-Strauss, 1962), c'est-à-dire en maniant « l'art de faire avec ce que l'on a ». Ce paradigme des usages (Voirol, 2011) s'éloigne quelque peu de l'idée de l'incompétence pratique des individus issus de milieux modestes, pour s'intéresser aux pratiques propres à ces milieux qui peuvent générer leurs propres normes (Hoggart, 1957 ; Passeron, 1970) dont la compréhension apparaît indispensable à toute politique publique menée en leur direction. Dominique Pasquier, qui invite dans cet état d'esprit à « *ne pas mesurer les pratiques des milieux populaires à l'aune de celles des classes supérieures* » (2020), a montré l'existence de pratiques numériques propres aux milieux modestes :

« Il y a de la domination culturelle, parce qu'il y en a, mais les classes populaires ne sont pas tout le temps au garde-à-vous devant la domination (...) Les cultures populaires ont une part d'autonomie, elles ne sont pas autonomes complètement mais il y a une part d'autonomie qui est récupérée dans les interstices de la vie quotidienne. » (2021, entretien)

Ainsi, des travaux montrent que les pratiques numériques des milieux modestes doivent être compris dans leur distance avec l'écrit. En effet, les milieux modestes, en particulier non-diplômés, dévalorisent cette forme d'échange au profit de l'interaction en face-à-face, considérée comme davantage porteuse de franchise et d'authenticité (Lahire, 1993).

Les individus les moins diplômés ne participent donc généralement pas aux dispositifs d'échange en ligne qui demandent une écriture élaborée et argumentée, comme les forums (Beaudouin, 2002) ou les courriels (Pasquier, 2018). Face à cette difficulté, les milieux modestes ont tendance à adopter des pratiques permettant de contourner l'utilisation de l'écrit, par exemple sur les réseaux sociaux (via l'échange de vidéos ou de panneaux composés de textes déjà rédigés, d'images ou de caricatures), et en privilégiant des dispositifs permettant une pratique de l'écrit proche d'un mode de l'échange oralisé, de type messagerie instantanée (ibid.). De même, les milieux modestes consomment plus volontiers des « tutoriels », qui correspondent à « des apprentissages de type voix-geste » permettant l'acquisition de savoir-faire pratiques. Ces tutoriels constituent de courtes séquences vidéo permettant l'apprentissage par la pratique et l'imitation plutôt que par le discours et l'explication. Ce mode particulier d'apprentissage constitue donc un moyen, pour les milieux modestes non diplômés, de s'ouvrir sur de nouveaux savoirs ou savoir-faire tout en contournant l'écrit (Pasquier, 2019)'' (source : La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique, CREDOC-CREAD-MARSOIN pour ANCT, avril 23, p. 27)

PIX

Pix est un service public en ligne français permettant à ses utilisateurs d'évaluer, de développer et de certifier leurs compétences numériques. Accessible gratuitement, Pix permet à ses utilisateurs de se tester via un apprentissage adaptatif grâce à seize compétences qui peuvent être testées. Le service propose également la certification du niveau acquis au sein d'un centre agréé en France. Cette certification, acquise sans limitation dans le temps, reconnue par l'État et le monde professionnel, est la nouvelle certification des compétences numériques de tous les élèves et étudiants de France depuis septembre 2019. Dans l'enseignement en France, Pix remplace officiellement le certificat informatique et internet (C2i), le brevet informatique et internet (B2i) et le passeport internet multimédia (PIM). (Source : PIX : plateforme d'évaluation et de certification des compétences numériques | Service-Public.fr)

RPPS (Répertoire partagé des professionnels de santé) :

Fichier de référence des professionnels de santé, commun aux organismes du secteur sanitaire et social français. Il est élaboré par l'État en collaboration avec les Ordres et l'Assurance Maladie. Il répertorie l'ensemble des données d'identification, de diplômes, d'activité, de mode et de structure d'exercice de tout professionnel de santé. (Source : Améli)

RGPD (Règlement Général de la Protection des Données) :

Texte réglementaire européen qui encadre le traitement des données de manière égalitaire sur tout le territoire de l'Union européenne (UE). Il est entré en application le 25 mai 2018. Le RGPD s'inscrit dans la continuité de la loi française « Informatique et Libertés » de 1978, modifiée par la loi du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, établissant des règles sur la collecte et l'utilisation des données sur le territoire français. Il a été conçu autour de trois objectifs :

- Renforcer les droits des personnes
- Responsabiliser les acteurs traitant des données
- Crédibiliser la régulation grâce à une coopération renforcée entre les autorités de protection des données.

(Source : Ministère de l'Économie)

ROR (Répertoire Opérationnel des Ressources) :

Le Répertoire Opérationnel des Ressources (ROR) constitue le référentiel de données de description de l'offre de santé commun aux secteurs sanitaire (ville et hôpital) et médico-social, permettant d'améliorer l'orientation et la prise en charge des personnes accompagnées. Inscrit comme référentiel socle dans la doctrine technique du numérique en santé, le ROR facilite la coordination entre les professionnels en leur fournissant une visibilité sur l'offre de santé disponible sur le territoire sur les champs sanitaire, médico-social et social.

(Source : ARS AURA)

Séguir du numérique ;

Il s'agit d'un programme d'investissement de 2 milliards d'euros, destiné à accélérer le déploiement du numérique au service de la santé.

SI (Systèmes d'Information) :

Le système d'information (SI) c'est l'ensemble des ressources de l'entreprise qui permettent la gestion de l'information. Le SI est généralement associé aux technologies (matériel, logiciel et communication), aux processus qui les accompagnent, et aux hommes qui les supportent.

- L'infrastructure – serveurs, stockage, bases de données, réseaux, virtualisation, cloud, Big Data, IoT, sécurité, etc.
- Les applications – généralement l'ERP est le cœur du SI, s'y greffent le CRM (clients), le SIRH (Système d'Information des Ressources Humaines), le marketing, les verticaux métiers, les développements spécifiques, les services, les API (*Application Programming Interface*), etc.
- Les utilisateurs – plus précisément les outils et services du poste de travail jusqu'en mobilité
- L'administration – la gestion du SI et de ses composants

(Source : ITsocial.fr)

VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) :

- **Le CLÉA : certificat professionnel** qui représente la première certification interprofessionnelle produite par les partenaires sociaux. Créé par le Comité Paritaire Interprofessionnel National pour l'Emploi et la Formation, le certificat CLÉA, est un certificat officiel et professionnel, reconnu par tous, dans tous les secteurs d'activité, dans toutes les régions. **Reconnue par les entreprises, elle permet de valoriser les expériences et compétences acquises au cours de votre vie sociale et professionnelle.** À la suite d'une évaluation préalable des acquis par un organisme de formation habilité, les compétences présentes sont validées ou non. Il est ensuite proposé un parcours de formation pouvant permettre de développer les compétences non validées en vue de leur certification ultérieure.

La certification CLÉA est tout à fait indiquée pour les publics peu ou pas diplômés, tant que socle de connaissances et de compétences de bases. Elle est donc tout à fait indiquée pour les publics susceptibles d'être en situation d'illettrisme.

Le domaine 3 du CLÉA concerne les compétences numériques de base et l'ensemble du CLÉA rassemble 7 domaines de compétences eux-mêmes susceptibles de répondre aux besoins des 4 degrés de l'illettrisme :

- La communication en français,
 - L'utilisation des règles de base de calcul et du raisonnement mathématique,
 - **L'utilisation des techniques usuelles de l'information et de la communication numérique,**
 - L'aptitude à travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe,
 - L'aptitude à travailler en autonomie et à réaliser un objectif individuel,
 - La capacité d'apprendre à apprendre tout au long de la vie,
 - La maîtrise des gestes et postures et le respect des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales élémentaires.
- **Le CLÉA Numérique** : **certification** délivrée par Certif Pro qui s'appuie sur un référentiel **de connaissances et de compétences relatives à l'usage du numérique au sein d'un environnement de travail**. Il représente ainsi la contextualisation des compétences du CLÉA en environnement professionnel. Il est développé autour de 4 domaines de compétences :
- Identifier son environnement et utiliser les outils associés,
 - Acquérir et exploiter de l'information dans un environnement professionnel numérisé,
 - Interagir en mode collaboratif,
 - Appliquer les règles et bonnes pratiques de la sécurité numérique.
- **Le CLÉA Management** : Il vise à déterminer le **socle de base des compétences à détenir a minima en matière de management**. Il comporte 3 domaines :
- Organiser l'activité au regard des attentes et contraintes de l'entreprise et de son environnement,
 - Animer et encadrer le collectif de travail,
 - Accompagner les collaborateurs et favoriser le développement de leurs compétences,

Il se destine aux travailleurs qui prennent des fonctions managériales pour la 1ère fois ou qui exercent depuis peu des fonctions managériales pour tout ou partie de leur emploi, aux travailleurs qui exercent une fonction managériale de proximité depuis plusieurs années et veulent prendre du recul et lui donner un cadre réflexif ; aux travailleurs qui souhaitent développer leurs compétences pour évoluer vers des fonctions managériales.