

RhôneAlpes<sup>Région</sup>



**QUELLES COMPÉTENCES**

**NUMÉRIQUES**

**POUR DEMAIN ?**

**Culture, savoirs et compétences numériques :  
comment accompagner les citoyens ?**

**> RETOUR SUR LA RENCONTRE RÉGIONALE  
DU 5 NOVEMBRE 2014 - HÔTEL DE RÉGION**

En moins de 20 ans, l'accès aux savoirs, aux droits, aux services publics, les apprentissages et les façons de travailler ont été profondément transformés par Internet, avec le risque d'un « décrochage numérique » de certaines populations. En Rhône-Alpes, la Région s'est saisie de la question en lançant en 2012 un plan de lutte contre l'exclusion numérique. Pour autant, l'appropriation d'une culture générale numérique par tous est encore loin d'être une réalité, alors que 90 % des emplois nécessiteront des compétences numériques dans les 10 ans à venir. La journée du 5 novembre 2014 a été l'occasion de réfléchir en compagnie d'experts, de praticiens et de médiateurs éducatifs et sociaux aux enjeux de ce défi à relever. Ce document est une courte synthèse des débats et des propositions formulées.

# LUTTER CONTRE LE RISQUE DE « DÉCROCHAGE NUMÉRIQUE »

« Internet n'est pas un espace virtuel, c'est le prolongement de notre vie réelle. C'est un espace public où l'on consomme, travaille, communique. Savoir utiliser les données privées et publiques conditionne notre intégration dans la société ».

**André Friedenber**  
Conseiller spécial délégué  
au numérique

# RAPPEL DU PROGRAMME

## DE LA JOURNÉE

### DU 5 NOVEMBRE 2014



#### « **Compétences numériques, inclusion numérique, où en est-on ?** » **Conférence**

→ **André Friedenber**, Région Rhône-Alpes, Conseiller spécial au numérique

→ **Valérie PEUGEOT**, Vice Présidente du Conseil National du Numérique, « Citoyens d'une société numérique - Accès, Littératie, Médiations, Pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion »

→ **Ricardo FERREIRA**, DG Éducation et Culture à la Commission européenne : « Le référentiel européen en matière de compétences numériques »



#### « **Accompagnement vers l'emploi, pratiques jeunesse: quelle intégration du numérique dans les pratiques professionnelles ?** » **Atelier**

→ **Animateur: Pierre Guyomar**, CRIJ Rhône-Alpes

→ **Témoins: Dorie Bruyas**, Fréquence-écoles, **Yves-Marie Davenel** et **Pierre-Jacques Olivier**, Emmaüs Connect

→ **Rapporteur: Jean-Philippe Ravier**, chargé de mission, Direction du Sport, de la jeunesse et de la vie associative, Région Rhône-Alpes

#### « **Le numérique pour redonner du pouvoir d'agir dans les quartiers ?** » **Atelier**

→ **Animateur: Sylvain Bouchard**, Scop la Péniche

→ **Intervention: Isabelle Chenevez**, Centre de Ressources sur le Développement Social Urbain - CRDSU

→ **Témoins: Christophe Vanony**, Mission locale de Vaulx-en-Velin

→ **Rapporteur: Magali Santamaria**, Chargée de mission Service Ville Habitats Solidarités, Région Rhône-Alpes



#### Le « **Pass numérique** » : **retour sur un an d'existence** **Atelier**

→ **Animateur: Stéphanie Lucien Brun**, La Fabrique à Liens

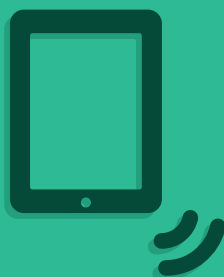
→ **Témoins: Stéphane Galan**, Le Fil Numérique et **Pierre-Gilles Gayet**, Envie Loire

→ **Rapporteur: Guy Pastre**, Coraia - Coordination Rhône-Alpes de l'Internet Accompagné

#### Le « **Pass Numérique** » : **les perspectives** **Séance créative**

→ **Animateur: Sylvain Bouchard**, Scop la Péniche et **Garlann Nizon**, EPN Drôme-Ardèche

→ **Témoins: Valérie François**, service Développement numérique, Région Rhône-Alpes



# « COMPÉTENCES NUMÉRIQUES, INCLUSION NUMÉRIQUE, OÙ EN EST-ON ? »



## Un préambule pour l'Union européenne: savoir maîtriser les TIC

→ **Maîtriser les compétences numériques implique l'usage sûr et critique des technologies de la société de l'information au travail, dans les loisirs et dans la communication.** La condition préalable est donc la maîtrise de certaines compétences manipulatoires et cognitives, qui permettent d'utiliser l'ordinateur pour obtenir, évaluer, stocker, produire, présenter et échanger des informations, pour communiquer et participer via l'internet à des réseaux de collaboration. C'est dans ce cadre qu'a été élaboré le cadre européen de référence sur les compétences numériques.



## Penser le numérique comme un « milieu »

→ **Le Conseil National du Numérique développe pour sa part le concept de « littératie ».** Le numérique est moins à envisager comme un outil, mais plus comme un milieu dans lequel on évolue. Plus qu'un référentiel, il s'agit donc de définir un bouquet de « méta-compétences » évolutives dont le citoyen a besoin pour évoluer dans la société de l'information, une « culture numérique de base » qu'il peut mobiliser dans différentes situations de sa vie privée et professionnelle.

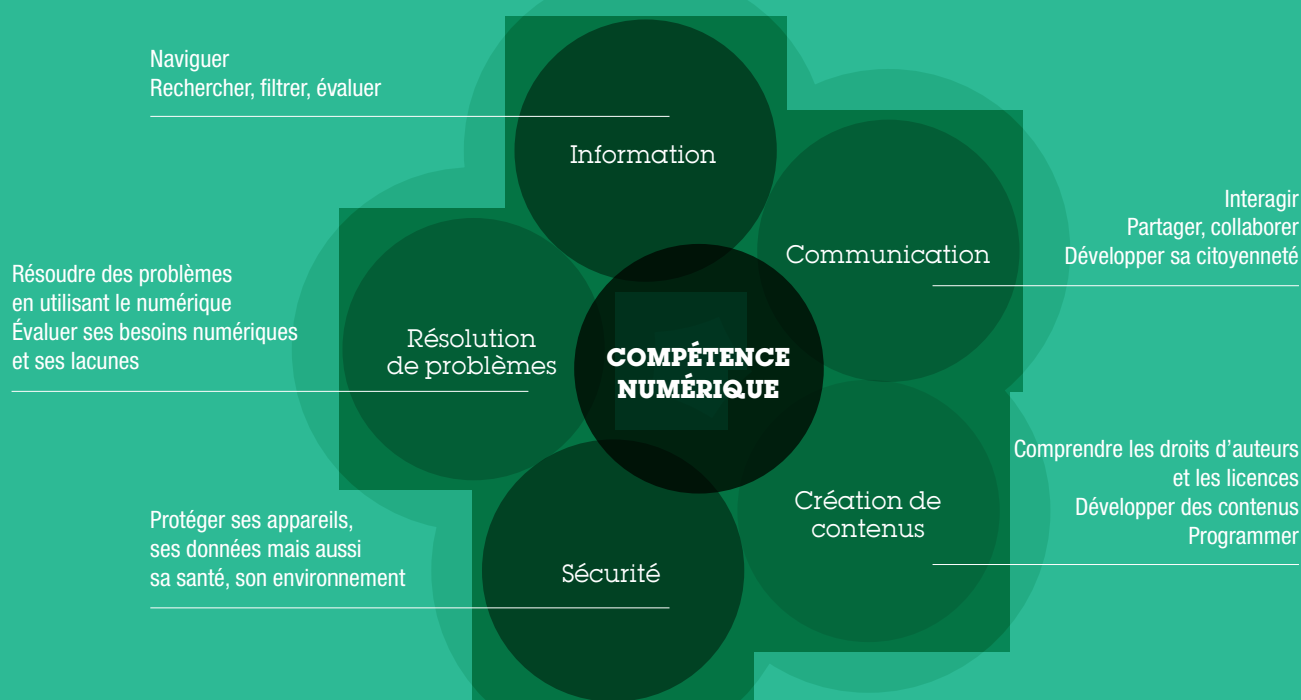


## Que fait la Région ?

→ **Animation d'une réflexion régionale** sur le développement des compétences numériques, en concertation avec les acteurs économiques et sociaux de Rhône-Alpes et en cohérence avec la concertation nationale « Ambition Numérique ».

→ **Création de [laplacenumerique.fr](http://laplacenumerique.fr), plate-forme de ressources et espace d'(auto)apprentissage du numérique en ligne** basée sur nos besoins numériques personnels, de loisirs ou professionnels. Cette plateforme permettra également de construire - à partir du référentiel européen et avec les professionnels volontaires - des outils qui nourriront leurs pratiques « métier » (mise en ligne en septembre 2015).

→ **Mise en place de sessions de formation aux savoirs numériques de base**, dans le cadre du « Pass numérique ».



## 5 DOMAINES DE COMPÉTENCES

Source : Commission européenne

# « ACCOMPAGNEMENT VERS L'EMPLOI, PRATIQUES JEUNESSE: QUELLE INTÉGRATION DU NUMÉRIQUE DANS LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES? »



→ **Le premier constat de cet atelier est qu'il est difficile de développer les compétences numériques des jeunes sans s'interroger sur celles des adultes qui les accompagnent.**

Or, les professionnels Jeunesse et Emploi sont confrontés à des demandes diverses, auxquelles ils ne peuvent souvent répondre qu'avec des savoirs-faires issus de leur pratique quotidienne. En effet, les formations au numérique sont rares et ne font pas partie de leur cursus initial. L'étude d'Emmaüs sur les jeunes éloignés de l'emploi « *Professionnels et usagers des Missions Locales face au numérique* », sera prochainement publiée et devrait nous éclairer sur les freins et les leviers d'un usage numérique plus développé chez les professionnels de ce secteur.

→ **Certains outils Internet sont aujourd'hui indispensables pour accéder à l'emploi.** Réseaux sociaux professionnels tels que LinkedIn ou Viadeo, recrutement sur Internet et généralisation du CV en ligne..., autant de pratiques que les structures Emploi ou Jeunesse ne peuvent donc pas promouvoir.

→ **Si le potentiel de communication du web est souvent connu, rares sont ceux qui l'utilisent comme un moyen d'interagir.** Environ 90 % des jeunes font partie d'au moins un réseau social, mais les professionnels qui les accompagnent utilisent peu ce canal d'échanges dans leurs pratiques. Harcèlement sur Internet, dérives sectaires, rupture du face-à-face pédagogique... autant de risques qui éloignent les professionnels de l'utilisation du web 2.0

→ **Pour que le numérique ne génère pas que des craintes, il semble important de sortir de l'approche anxieuse et d'adopter un discours plus éducatif.** Pourquoi, à l'instar de Fréquence Écoles, ne pas faire confiance

aux savoirs-faires numériques des jeunes? Le jeu vidéo, par exemple, permet d'augmenter la motivation et développe des compétences majeures: résoudre des énigmes complexes, surmonter des difficultés et apprendre à faire face, retrouver confiance et estime de soi. Quant aux réseaux sociaux, ils constituent une belle occasion de travailler, apprendre ou construire un projet sur un mode plus collaboratif.

→ **Le numérique ne se substitue pas aux éducateurs et professionnels sociaux, mais il interroge leurs pratiques professionnelles.** Moins attendus sur la diffusion d'informations que les jeunes peuvent trouver par ailleurs, ils conservent néanmoins leur rôle fondamental de médiateur. Il s'agit notamment d'aider les jeunes à synthétiser et mettre en perspective des informations trouvées sur le net, à les hiérarchiser, et à développer leur sens critique.



## Que fait la Région ?

→ **Mettre en réseau les professionnels des secteurs de la jeunesse, de l'emploi et de l'insertion**, afin de développer les usages pédagogiques et inclusifs du numérique - [laplacenumerique.fr](http://laplacenumerique.fr) dès septembre 2015

→ Poursuivre **la formation au numérique des professionnels** du secteur jeunesse grâce notamment au soutien à la Coraia et au CRIJ Rhône-Alpes.

→ **Valoriser les compétences formelles et informelles** des jeunes grâce au projet « e-portfolio »

→ **Promouvoir et développer les certifications numériques**

## Les pratiques numériques des jeunes: UN ENJEU D'INTÉGRATION, DE RÉUSSITE ET DE RÉALISATION

→ **Des problématiques liées à l'équipement** notamment pour raison financière. 28 % des foyers rhônalpins ne disposent pas de connexion à Internet.

→ **Un manque de compétences numériques de base** chez certains jeunes et des pratiques peu diversifiées du net (essentiellement Facebook et les loisirs). Peu d'usages orientés collaboratif, citoyenneté, engagement, employabilité...

→ **Une compétence numérique encore trop peu évaluée**, alors qu'il s'agit d'une compétence clé au même titre que les mathématiques ou la langue maternelle (recommandation du Parlement et la Commission européenne n° 2006/962/CE). Par ailleurs, l'acquisition de certifications numériques pourrait être valorisée dans les CV (Passeport de Compétences Informatiques Européen - PCIE; Brevet Informatique et Internet - B2i, pour les plus connus)

**76%** des moins de 16 ans pensent que les infos de l'Internet ne sont pas toutes fiables

**70%** des 13-17 ans disent mentir à leurs parents sur ce qu'ils font en ligne

**54%** des 6-15 ans disent préférer demander à Google plutôt qu'à leurs parents quand ils ne savent pas

Chiffres issus de l'étude conduite par Michel Guillou, Les pratiques numériques médiatiques des jeunes - (mai 2012)

# « LE NUMÉRIQUE POUR REDONNER

## DU POUVOIR D'AGIR

### DANS LES QUARTIERS ? »



**Le constat posé par le CRDSU a été globalement partagé par tous les participants: les inégalités sociales et numériques sont généralement cumulatives.**

**Par ailleurs, l'inclusion numérique n'est pas encore une porte d'entrée pour les projets menés dans le cadre de la politique de la ville.**

→ **Le numérique constitue pourtant un puissant levier dans les quartiers populaires:**

- pour l'emploi et l'insertion professionnelle, l'accès aux droits, aux services de base, à la connaissance et à la culture,
- pour revitaliser le lien social entre les habitants (webradios participatives, réseaux sociaux de quartiers...) tout en redonnant la parole aux jeunes qui savent utiliser ces outils,
- ou encore dynamiser l'expression et la contribution citoyennes.

→ **Les problématiques d'identité et d'éthique numériques touchent pleinement les axes prioritaires de la politique de la ville que sont l'éducation, la santé et la prévention.** Comment construire son identité numérique tout en protégeant ses données personnelles? Comment développer un usage responsable et citoyen du Web? Comment accompagner ses enfants sur la découverte du Web? Autant de questions qui mériteraient d'être travaillées d'urgence dans les contrats de ville, selon Marie-Odile Novelli, Vice présidente chargée de la politique de la Ville, du logement et des solidarités à la Région Rhône-Alpes.

→ **Le numérique est également source d'innovations et de nouveaux regards sur « les quartiers ».**

Il génère en effet de nouveaux métiers accessibles à différents niveaux de qualification dans les domaines de la programmation bien sûr, mais aussi de la vente ou du BTP. 6 nouveaux métiers ont été créés dans les emplois d'avenir, preuve que les choses bougent et que les activités numériques se diversifient en attirant des savoirs-faires différents: forgeur numérique, assistant de valorisation des usages numériques responsables ou de formation aux usages mobiles...

Le numérique entraîne aussi de nouvelles formes et de nouveaux lieux de travail: tiers-lieux, fab-labs, espaces de coworking. Des solutions innovantes pour attirer l'économie locale, qui permettent de mettre en relation de jeunes créateurs, des associations de quartier, des demandeurs d'emploi « touche-à-tout »... avec un effet dynamique pour le territoire.

→ **Enfin, le numérique constitue un outil de reconquête de la dignité et de l'estime de soi.** Certaines expériences de concertation sur des projets urbains avec des outils numériques, la multiplication des réseaux sociaux de quartier et des webradios participatives le prouvent. Le numérique devient alors une alternative intéressante aux réunions et à la prédominance de l'écrit.



#### Que fait la Région ?

→ **Inscrire l'appropriation numérique par le plus grand nombre dans les dispositifs contractuels régionaux** (nouveaux Contrats de Ville et Contrat de Plan État Région) et dans la programmation Feder 2014-2020

→ **Proposer des parcours d'auto-formation** orientés gestes utiles: le numérique pour faciliter sa recherche d'emploi / le numérique pour s'approprier les codes éthiques sur le Web. - sur [laplacenumerique.fr](http://laplacenumerique.fr) dès septembre 2015

→ **Soutenir les événements** grand public d'éducation aux médias (voir par exemple Event42 sur <http://www.event42.fr/>)

→ **Articuler les actions régionales avec les différents programmes nationaux:** Délégation aux usages de l'Internet, Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme, Emmaüs...



# « PASS NUMÉRIQUE : RETOUR SUR UN AN D'EXISTENCE »



**Le Pass Numérique est un dispositif voté en 2012 par la Région Rhône-Alpes qui permet aux Rhônalpins les plus éloignés de l'emploi et de la formation, d'acquérir des connaissances de base en matière d'Internet.**

→ **Les personnes sont orientées par des partenaires locaux très variés :** missions locales, services sociaux de la Ville ou du Conseil général, associations locales, MJC, Écoles de la 2<sup>e</sup> chance...

→ **Elles obtiennent un bon d'une valeur de 150 €** échangeable dans un Espace Public Numérique (EPN) conventionné par la Région, qui permet de bénéficier de 10 heures d'accompagnement autour des thématiques suivantes :

- gérer son identité numérique et protéger sa vie privée sur Internet,
- accéder à l'information en ligne, la produire et la qualifier,
- mener des démarches en ligne avec les administrations,
- contribuer au développement du lien social grâce aux nouveaux médias.

→ **L'objectif est de permettre aux Rhônalpins d'exploiter les opportunités du numérique dans leur vie personnelle, professionnelle et citoyenne.**



**Le « Pass Numérique » : les perspectives**

→ **Les participants à cette session créative étaient invités à réfléchir aux leviers et pistes d'actions pour que le Pass Numérique touche un plus grand nombre de personnes.** 4 champs de réflexion ont été explorés :

- la typologie des bénéficiaires,
- les ressources mises à disposition des opérateurs du Pass Numérique (formations, moyens financiers, supports...),
- les contenus du Pass Numérique,
- la mobilisation des partenaires.

Vous trouverez ci-dessous une synthèse des propositions formulées en ateliers.

→ **Bénéficiaires :**

- C'est en croisant les pratiques des uns et des autres que la séquence est intéressante
- Bien identifier toutefois les pré-requis pour constituer des groupes à peu près homogènes
- Proposer le Pass Numérique aux professionnels prescripteurs de publics

→ **Ressources :**

- Disposer d'un espace web organisé et alimenté par les productions et séquences pédagogiques de tous les Espaces Publics Numériques conventionnés
- Proposer une formation de formateurs (techniques de débat, résolution de conflits, méthode participative...)
- Créer un réseau de référents Pass numérique qui viendraient en appui des animateurs d'EPN

→ **Contenus :**

- Faire de l'entretien initial une séquence d'évaluation des savoirs et compétences du bénéficiaire
- Proposer systématiquement du manipulateur dans les sessions du Pass numérique
- Toujours partir des expériences des bénéficiaires pour illustrer des notions parfois complexes

→ **Partenariat :**

- Promouvoir davantage le dispositif auprès des élus et décideurs locaux
- Appréhender le Pass Numérique comme un levier pour construire des relations avec les acteurs locaux, ce n'est qu'une première étape vers des projets à plus long terme pour les EPN
- Des objectifs communs doivent être définis entre l'EPN et ses partenaires locaux, afin d'éviter de transformer l'EPN en « guichet numérique »

→ **La Région Rhône-Alpes s'est engagée à intégrer ces différentes propositions pour faire évoluer le dispositif.** Rendez-vous fin 2015 pour partager un nouveau bilan et poursuivre la réflexion régionale sur la question des compétences numériques.

## UNE INITIATIVE LOCALE ORIGINALE... À REPRODUIRE ?

→ **Le « Fil Numérique »** en partenariat avec l'Agglomération de Roanne, propose à toute personne ayant fait l'intégralité du parcours Pass Numérique, un bon d'achat de 30 € pour acquérir un ordinateur reconditionné.

**32** EPN ont déjà proposé des sessions Pass Numérique

**455** parcours Pass Numérique effectués

**8** départements de Rhône-Alpes couverts

**55** Espaces Publics Numériques (EPN) conventionnés  
(liste consultable sur [solidnum.rhonealpes.fr](http://solidnum.rhonealpes.fr), rubrique Pass Numérique)

**1** animation du dispositif via les 8 Espaces Rhône-Alpes répartis sur le territoire régional





**RETROUVEZ LES SUPPORTS**

**DES DIFFÉRENTES INTERVENTIONS**

**ET LA LISTE DES SITES RESSOURCES SUR**

**[solidnum.rhonealpes.fr](http://solidnum.rhonealpes.fr), rubrique Rencontre régionale**