les @ssentiels #3

TOUS ÉGAUX FACE AU NUMÉRIQUE

IDENTIFIER LES FRAGILITÉS

anlci
AGENCE NATIONALE DE LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME

uniformation
VOTRE PARTENAIRE EMPLOI ET FORMATION
ÉCONOMIE SOCIALE + HABITAT SOCIAL + PROTECTION SOCIALE

QUELLES DIFFICULTÉS LES SALARIÉS FRAGILISÉS ÉPROUVENT-ILS **DANS LE MANIEMENT DES OUTILS NUMÉRIQUES ?**

TROIS SOURCES DE DIFFICULTÉ PEUVENT ÊTRE RENCONTRÉES :

01
LE MANQUE DE CONFIANCE EN SOI ET LA CRAINTE DE SE TROMPER

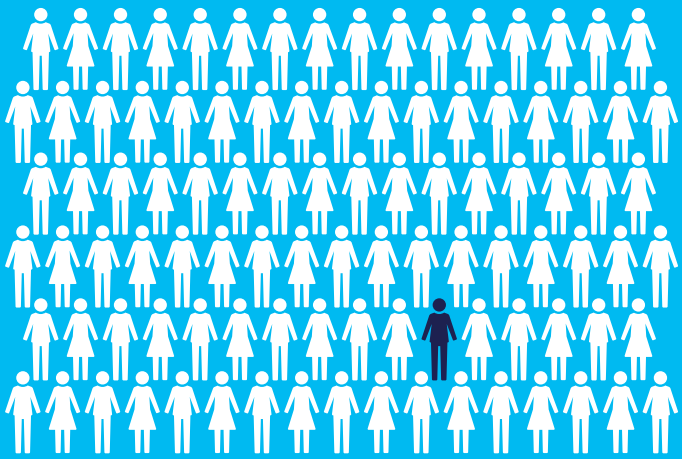
Souvent présents du fait même des difficultés éprouvées dans la maîtrise des compétences de base, ils sont exacerbés par l'utilisation d'un équipement numérique, face auquel la personne craint de se retrouver seule et sans droit à l'erreur.

02
UNE APPRÉHENSION DU NUMÉRIQUE PLUS OU MOINS ANXIOGÈNE

Indépendamment de la maîtrise des compétences de base, le développement du numérique ne fait pas que des enthousiastes. Il peut être générateur d'inquiétude, voire de rejet.

03
DES DIFFICULTÉS DE LECTURE ET LE MANQUE DE REPÈRES STRUCTURANT

L'utilisation des interfaces numériques repose beaucoup sur l'écrit avec des pages souvent complexes, proposant beaucoup d'informations.



6 %

DES PERSONNES EN EMPLOI ET AYANT ÉTÉ SCOLARISÉES EN FRANCE

ne maîtrisent pas suffisamment ces compétences de base pour être autonome dans leur vie professionnelle et personnelle

Enquête Information et Vie Quotidienne – ANLCI – INSEE – 2011

NOUVEAUX USAGES, NOUVEAUX OUTILS ET DE PLUS EN PLUS DE CONTENU

Interagir avec les outils numériques devient de plus en plus intuitif avec le développement du tactile, en supprimant notamment le déport et le transfert horizontal/vertical inhérent à l'utilisation d'une souris sur un plan horizontal avec un ordinateur à écran vertical. La maîtrise de « l'instrumentation » et son vocabulaire (clic, tapoter, toucher-glisser, gestes à deux doigts…) nécessitent toutefois un apprentissage pour les plus néophytes.

Se repérer et interagir avec des interfaces complexes est une difficulté plus fréquente pour les personnes en difficulté avec les compétences de base. Plus que la lecture elle-même, c'est la multiplicité d'informations et d'actions possibles à l'écran, les différents symboles et icônes qui posent des problèmes de traitement pour identifier les informations utiles.

Les outils numériques sont beaucoup utilisés en vue de transmettre des informations. Quel que soit le format de ces données, le repérage, le traitement et l'interactivité avec les contenus transmis par le numérique peuvent générer des difficultés. Déjà présentes quand les informations sont transmises par écrit, ces difficultés sont accentuées par la nécessité de se repérer et de comprendre globalement des informations avec des vues partielles du document du fait de la taille des écrans ou des fenêtres.

Les contenus proposés évoluent fréquemment (mises à jour des sites internet, des applications…), et leur présentation varient souvent en fonction de l'outil (tablette, smartphone ou ordinateur), voire sont reformatés en fonction de l'orientation de l'outil (« Responsive Design » qui adapte et reformate le contenu, le menu…). Ces changements mettent en difficulté des personnes qui se repèrent souvent par « imitation » d'une utilisation à l'autre.

LES COMPTES PAS SI SIMPLE QUE CELA À GERER !

La plupart des contenus et services supposent de disposer de comptes, avec des identifiants, des mots de passe. Pour les personnes en difficulté, se situer dans un environnement numérique, appréhender la notion de « compte », gérer des identités numériques (adresse mail personnelles, professionnelles, commerciales…) sont quasi-systématiquement problématiques.

IDENTIFIER AVEC L'ENCADREMENT LES FRAGILITÉS QUE CE SOIT EN SITUATION DE TRAVAIL OU EN ENTRETIEN PROFESSIONNELS

SENSIBILISER L'ENCADREMENT POUR MIEUX COMPRENDRE ET IDENTIFIER LES DIFFICULTÉS

L'encadrement joue un rôle primordial dans le repérage et l'accompagnement des salariés fragilisés face au numérique ou face à l'écrit, à condition d'apporter les informations pour mieux comprendre des difficultés qui sont souvent interprétées comme un manque de motivation ou d'investissement, et de proposer quelques indices permettant de faire remonter des situations problématiques.

INTÉGRER LES COMPÉTENCES DE BASE INCLUANT LA COMPÉTENCE NUMÉRIQUE À L'ENTRETIEN PERSONNEL

L'entretien professionnel est une occasion d'anticiper les évolutions de l'activité et d'aborder des compétences au-delà de celles requises pour le poste. La maîtrise des compétences de base incluant la compétence numérique devraient être intégrée plus systématiquement aux grilles de conduite de ces entretiens en abordant, en toute bienveillance, les difficultés rencontrées dans la vie professionnelle ou personnelle (administration en ligne, scolarité des enfants...).

32%

des répondants sensibilisent les managers et encadrants aux problématiques de compétences de base et de compétences numériques*

63%

Des répondants disent aborder les compétences de base et les compétences numériques en entretien professionnel*

COMMENT REPÉRER UNE FRAGILITÉ FACE AU NUMÉRIQUE ?

DEUX QUESTIONS SIMPLES VOUS PERMETTRONT D'IDENTIFIER RAPIDEMENT UNE POSSIBLE FRAGILITÉ NUMÉRIQUE

AVEZ-VOUS UNE ADRESSE MAIL ?

AVEZ-VOUS BESOIN DE L'AIDE DE QUELQU'UN POUR RELEVER VOS MAILS ?

Pour beaucoup de personnes en difficulté avec le numérique, avoir une « identité numérique » stable s'avère une vraie difficulté.

Avec le développement du smartphone et de l'internet, nous sommes amenés à créer des comptes multiples sur des sites et applications diverses.

Nombreuses sont les personnes qui ont alors plusieurs adresses mails, plus ou moins fantaisistes, à l'écriture incertaine, aux mots de passe oubliés...

Et bien souvent, elles ne savent pas consulter leur boite mail sans l'aide de leur conjoint ou de leurs enfants.

L'absence d'accès à internet est un autre indice

Encore beaucoup n'ont pas d'accès à internet à domicile ou sur leur téléphone, souvent pour des raisons économiques.

Si elle n'a pas d'accès à un outil numérique professionnel, elle n'a pas l'occasion de développer ou d'actualiser une compétence numérique.

Elles disent même éviter d'avoir à se servir d'un outil numérique, préférant s'adresser à un guichet plutôt que d'utiliser un automate.

L'utilisation d'un ordinateur et la connaissance des logiciels de bureautique sont de moins en moins représentatives d'une maîtrise du numérique

Pour beaucoup de personnes, le numérique c'est l'ordinateur, mais, pour la plupart des salariés de premier niveau de qualification, la transformation numérique des activités professionnelles ne passera ni par l'ordinateur et ni par la bureautique mais bien plus par les outils mobiles comme les tablettes, les smartphones ou des terminaux spécifiques de plus en plus en usage.

COMMENT REPÉRER UNE FRAGILITÉ EN COMPÉTENCES DE BASE ?

Par crainte de la stigmatisation, ces difficultés sont assez rarement exprimées spontanément à travers une demande de formation.

Pour autant, l'absence de demande ne signifie pas l'absence de besoin. Les remontées d'information de l'encadrement sur des micro-dysfonctionnements quotidiens et quelques questions simples à intégrer à un entretien professionnel peuvent permettre de révéler des difficultés dans la maîtrise des compétences de base.

Exemples d'indices qui peuvent être identifiés en situation par l'encadrement

Des difficultés à agir ou à réagir de manière adaptée dans des situations de travail :

- Prise de parole en réunion
- Transmission de messages écrits
- Prise de connaissance du planning
- Lecture et compréhension de notice
- Calcul de quantité
- Trouver une information dans un document simple

Un besoin d'appui systématique de l'encadrement ou d'un autre membre de l'équipe pour intégrer une information nouvelle. Des difficultés d'adaptation aux changements de matériels, de process ou de planning.

Quelques questions sur le parcours scolaire et d'éventuelles période de formation continue permettent d'aborder le sujet en entretien professionnel et d'identifier quelques indices de fragilité

- Scolarisation courte ou discontinue
- Scolarisation dans une autre langue que le français
- Absence de qualification ou de certification avec un niveau de formation inférieur au bac.

La perspective d'une formation peut également servir de base d'échange en questionnant la personne sur ses craintes vis-à-vis de la formation, sur sa capacité à prendre des notes ou encore à mémoriser…

La faible participation à des formations professionnelles continues voire la réticence à aller en formation peuvent être interprétés comme un manque de motivation, mais peuvent aussi se révéler être des stratégies d'évitement.

*Etude conduite en février 2018 par Uniformation et l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme auprès de 110 entreprises de l'économie sociale, de l'habitat social (Aide à domicile, ALISFA, ESH, OPH et Régie de Quartier et de Territoire)

QUELS LIENS ENTRE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE ET COMPÉTENCES DE BASE ?

Le développement du numérique dans les activités d'exécution suppose la prise en main d'outils nouveaux et l'adaptation à de nouvelles façons de faire. Certains salariés n'ont pas une maîtrise des compétences de base suffisante pour faire face sereinement à ces changements.

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.

Compétences de base (cf encadré) et compétence numérique sont étroitement liées à tel point qu'on peut considérer aujourd'hui la compétence numérique comme faisant partie des compétences de base.

Tous les salariés fragilisés face au numérique n'ont pas de difficulté avec les compétences de base et, contrairement à certaines idées reçues, les salariés en difficulté avec les compétences de base ne sont pas tous exclus de la vague numérique… mais attention aux apparences.

QU'APPELLE-T-ON « COMPÉTENCES DE BASE » ?

La maîtrise des compétences de base permet d'être autonome dans les situations simples de la vie quotidienne : écrire une liste de courses, lire une notice de médicament ou une consigne de sécurité, rédiger un chèque, utiliser un appareil, lire le carnet scolaire de son enfant, réserver un billet de train, rechercher des informations en ligne...

Pour les personnes en situation d'illettrisme, il s'agit d'acquérir un socle fonctionnel qui regroupe les compétences nécessaires à la vie courante tout en gardant le cap vers l'acquisition pleine et entière de toutes les compétences de base (source : cadre national de l'ANLCI, 2003)

LE « NOYAU DUR » DES COMPÉTENCES DE BASE REGROUPE :

- L'utilisation de la langue française pour accomplir des tâches déterminées : communiquer à l'oral et à l'écrit, traiter des informations, etc.
- La capacité à calculer des quantités et des grandeurs, à résoudre des problèmes, etc
- La capacité à raisonner, à s'organiser, à se repérer dans l'espace et le temps, la capacité à apprendre, etc...

Sources : Référentiels et outils d'évaluation des compétences de base Anne Vicher, ANLCI, février 2005

*Etude conduite en février 2018 par Uniformation et l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme auprès de 110 entreprises de l'économie sociale, de l'habitat social (Aide à domicile, ALISFA, ESH, OPH et Régie de Quartier et de Territoire)

COMMENT FINANCER VOTRE PROJET ?

Uniformation peut soutenir le projet de formation pour votre ou vos salariés en prenant en charge les coûts pédagogiques du projet, ainsi que les frais annexes.

Pour toutes questions sur les possibilités financières de prise en charge de ce type d'actions, n'hésitez pas à contacter un conseiller de votre délégation régionale.

SALARIÉ : 09 69 32 05 55
EMPLOYEUR : 09 69 32 79 79
GUADELOUPE : 05 90 82 16 13
GUYANE : 05 94 25 34 57
MARTINIQUE : 05 96 60 74 16
RÉUNION-MAYOTTE : 02 62 56 78 78

Uniformation 2018 tout droit réservé | Rédaction par Antipodes Ingénierie | Création graphique belazar | Photo : gettyimages

anlci
AGENCE NATIONALE DE LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME
GROUPEMENT D'INTERET PUBLIC

uniformation
VOTRE PARTENAIRE EMPLOI ET FORMATION
ÉCONOMIE SOCIALE + HABITAT SOCIAL + PROTECTION SOCIALE