

La démarche ANLCI
pour l'accès de tous
aux **compétences**
numériques de base



LIRE, ÉCRIRE, COMPTER, MAÎTRISER LE NUMÉRIQUE

ANLCI[®]

Agence nationale
de lutte contre l'illettrisme

Des nouvelles difficultés liées à la digitalisation de la société

Un nouveau socle fonctionnel de compétences de base, plus élargi

Un nouvel enjeu : vaincre l'illettrisme numérique

Une nouvelle approche et de nouveaux outils

Peut-on, aujourd'hui, être autonome dans des situations simples de la vie quotidienne sans maîtriser les outils numériques courants ?

Doit-on imposer aux personnes en situation d'illettrisme de suivre une formation pour maîtriser l'écrit avant d'accéder au numérique ?

Comment proposer un accompagnement spécifique à ces personnes doublement exclues par l'accélération de la digitalisation de la société ?

Face à ces enjeux, l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme propose la démarche DUPLEX. Qu'il s'agisse de professionnels ou de bénévoles intervenant comme formateurs, médiateurs ou conseillers numériques, cette démarche permettra à chacun d'accompagner toutes les personnes en situation d'illettrisme éloignées du numérique et de répondre à leurs besoins immédiats, notamment en formation. C'est une démarche qui s'adresse également aux décideurs pour leur apporter un appui permettant d'intégrer toutes les compétences de base dans la transformation de leurs plans de formation ■

L'accélération de la digitalisation de la société génère des difficultés nouvelles et en renforce d'autres

AVANT	AUJOURD'HUI
L'informatique était perçue principalement dans une visée « professionnelle ».	Le numérique est présent partout dans la vie quotidienne. La digitalisation de la société entraîne notamment la dématérialisation des services publics.
Informatique rimait uniquement avec ordinateur, outil complexe réservé à quelques-uns.	Le smartphone et la tablette sont des outils numériques largement diffusés.
Quelques métiers étaient concernés par le maniement des outils numériques.	Tous les métiers sont impactés par le numérique.
Les formations proposées étaient centrées sur la maîtrise des outils bureautiques.	De nouveaux modes d'accompagnement et de formation doivent être proposés.



L'UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE FAIT DÉSORMAIS PARTIE DES GESTES COURANTS DE LA VIE QUOTIDIENNE.



Lire, écrire, calculer, se déplacer en autonomie s'exercent de plus en plus dans des environnements numériques.

La vie courante sollicite davantage l'apprendre à apprendre et des capacités à se situer dans le cyberespace.



84%

des non-diplômés** usagers d'internet déclarent manquer d'au moins une compétence numérique de base (38% de l'ensemble des 15 ans et plus).

50%

des non-diplômés* n'ont pas réalisé d'achats en ligne (24% de l'ensemble des 12 ans et plus).

35%

des non-diplômés* ne se connectent jamais à internet (8% de l'ensemble des 12 ans et plus).

Sources : Baromètre du numérique 2021 (ARCEP, Crédoc, ANCT) et INSEE 2019.

* âgés de 12 ans et plus ** âgés de 15 ans et plus

Un adulte sur cinq éprouve de la gêne dans la vie quotidienne avec la lecture, l'écriture ou le calcul, impactant ses capacités à utiliser pleinement les outils numériques.

Les usages du numérique sont loin d'être accessibles aux personnes confrontées à l'illettrisme par le fait de la prédominance de l'écrit et la nécessité de son traitement sur différents environnements.



LES PERSONNES EN SITUATION D'ILLETTRISME SE TROUVENT DOUBLEMENT EXCLUES PAR L'ACCÉLÉRATION DE LA DIGITALISATION DE LA SOCIÉTÉ, NOTAMMENT LA DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES PUBLICS.

Deux types de difficultés face au numérique :

- Des difficultés d'accès à la société numérique et d'usages des services dématérialisés qui sont en développement permanent. On parle de fracture numérique, d'exclusion, de précarité, de fragilités...
- Des difficultés dues à une maîtrise insuffisante des compétences de base nécessaires à l'utilisation des outils numériques : maîtrise insuffisante de l'écrit, manque de repères pour la lecture d'une page web ou pour circuler dans une application...



Des situations différentes pour les personnes en difficulté selon leurs usages du numérique.

		UTILISATION DES OUTILS NUMÉRIQUES		
		Aucun usage	Usages occasionnels imposés	Usages occasionnels choisis
DEGRÉ DE MAÎTRISE DES USAGES	non-maîtrisés	<p>« Je ne m'y connais pas dans les téléphones... Je ne suis pas à l'aise du tout. ... Ces icônes-là... je peux rien vous dire dessus... »*</p> <p>Pas de manipulation des outils numériques et d'accès aux contenus numériques</p> <p>Personnes en difficulté face à l'écrit, personnes âgées, craintives, réfractaires...</p>	<p>Manipulation de certains outils et accès occasionnels « imposés » aux contenus des services numériques</p> <p>Personnes accédant occasionnellement à un service public dématérialisé, souvent accompagnées et dans la limite de leur maîtrise de l'écrit</p> <p>« J'utilise internet, oui bien sûr... pour les vidéos... mais pour les formulaires, je préfère qu'il y ait ma femme avec moi... »*</p>	
	partiellement maîtrisés			<p>Personnes en difficulté lors de leurs accès fréquents aux services en ligne, dans la limite de leur maîtrise de l'écrit</p>
	maîtrisés	<p>« Quand je vais dessus, j'ai peur de faire des bêtises, de me tromper... du coup, j'ose pas... »*</p>		<p>Personnes sans difficulté particulière</p>

* Témoignages recueillis lors de l'étude « Le numérique et les personnes en difficulté face aux compétences de base » - Unifformation ANLCl

Attention aux apparences...

Les utilisateurs quotidiens du numérique, notamment d'un smartphone connecté à internet, peuvent paraître très à l'aise avec l'utilisation intuitive des outils tactiles.

Malgré une apparente facilité, pour ceux qui ne maîtrisent pas suffisamment les compétences de base, le rapport au numérique est fragilisé par :

- La spécificité des usages souvent très partiels et limités à l'utilisation de quelques applications
- La difficulté à transférer ces usages d'un support à un autre
- Le faible degré d'autonomie réelle dans les usages pour régler un problème ou réaliser une démarche engageante (renseigner un formulaire, effectuer un paiement en ligne...)
- Des difficultés de maîtrise de l'écrit qui freinent l'accès à des supports avec une interface trop textuelle



L'INDIVIDU EST CONFRONTÉ EN PERMANENCE À DES ENVIRONNEMENTS NUMÉRIQUES NOUVEAUX QUI NÉCESSITENT UNE CAPACITÉ À S'ADAPTER.

Les jeunes sont-ils vraiment à l'abri de ces difficultés ?

Méfions-nous des idées reçues sur les générations « digital native » !

Sources : baromètre du numérique 2021 (ARCEP, Crédoc, ANCT)

36%

des 18-24 ans rencontrent au moins une difficulté en lecture, écriture ou calcul, impactant leurs capacités à utiliser pleinement les outils numériques.

Un socle fonctionnel de compétences de base qui s'élargit pour accompagner les évolutions de la société au quotidien

Savoir lire, écrire, calculer ne permet plus d'être autonome au quotidien dans une société en pleine transformation numérique.

Ce qui a été considéré à la base de la base pour agir dans des situations simples de la vie courante nécessite désormais de maîtriser en plus les usages de nouveaux supports, des intermédiaires numériques pour mettre en action ces compétences de base.

Rechercher et traiter des informations, accéder à ses droits, créer ou communiquer des données, comptes personnels et y accéder aisément font partie des situations simples de la vie courante auxquelles tout citoyen doit faire face en autonomie dans la société d'aujourd'hui.



LE SOCLE FONCTIONNEL DES COMPÉTENCES DE BASE NÉCESSAIRES POUR LA VIE PERSONNELLE ET PROFESSIONNELLE INTÈGRE À PRÉSENT LA MAÎTRISE DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DE BASE.

AVANT	AUJOURD'HUI
<p>Le socle fonctionnel de compétences regroupe les compétences nécessaires à la vie courante</p>	<p>Pour l'accès de tous aux compétences clés nécessaires à l'employabilité, à l'épanouissement personnel et à la santé, à la citoyenneté active et responsable et à l'inclusion sociale*, les compétences de base représentent un socle nécessaire pour faire face de manière autonome aux situations simples de la vie courante</p>
<p>CADRE NATIONAL DE RÉFÉRENCE ANLCI - 2003</p> <p>Compétences en lecture et écriture Comprendre, s'exprimer à l'oral et à l'écrit dans différents contextes de la vie quotidienne</p> <p>Compétences en mathématiques Compter, calculer, se repérer dans l'espace et le temps et appliquer un raisonnement mathématique en vue de résoudre divers problèmes de la vie quotidienne</p>	<p>ANLCI - 2020</p> <p>Compétences en lecture et écriture Comprendre, s'exprimer à l'oral et à l'écrit dans différents contextes de la vie quotidienne, en utilisant notamment de supports numériques</p> <p>Compétences en mathématiques Compter, calculer, se repérer dans l'espace et le temps et appliquer un raisonnement mathématique en vue de résoudre divers problèmes de la vie quotidienne</p> <p>Compétences numériques de base Maîtriser l'usage de base des technologies numériques pour apprendre, travailler et participer à la société</p>

ET DEMAIN ?

* Extrait du cadre européen de référence des compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (2018)

Un nouvel enjeu : vaincre l'illettrisme numérique



17% DES PERSONNES DE 15 ANS OU PLUS SONT EN SITUATION D'ILLETTRISME NUMÉRIQUE.

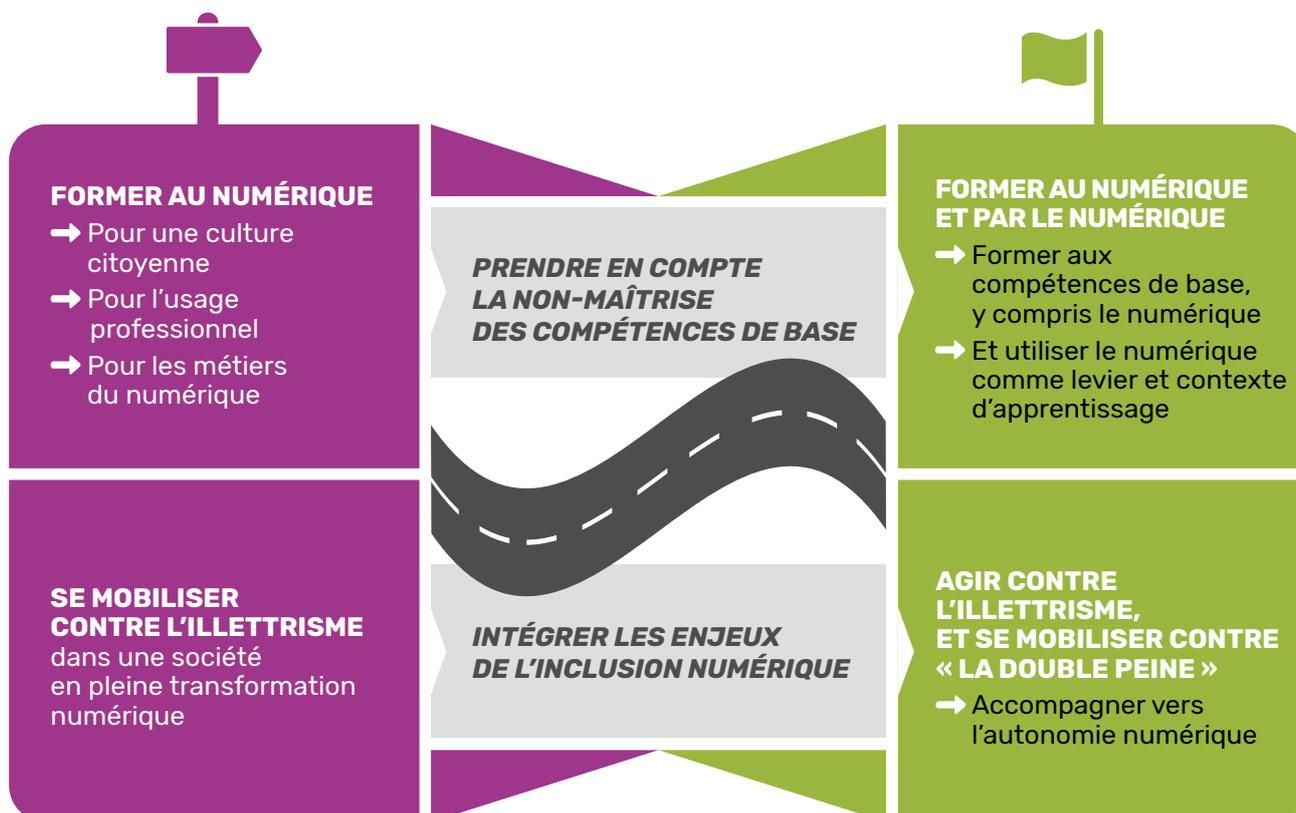
En 2018, l'ANLCI a défini l'illettrisme numérique (ou illectronisme) comme « la situation d'une personne ne maîtrisant pas suffisamment les usages des outils numériques usuels pour accéder aux informations, les traiter et agir en autonomie dans la vie courante ».

Les personnes en difficulté avec les compétences de base, notamment la compréhension et la production de l'écrit en ligne, sont confrontées à une situation de double illettrisme.



AUJOURD'HUI, LUTTER CONTRE L'ILLETTRISME IMPLIQUE INDÉNIABLEMENT D'AIDER LES PERSONNES À SORTIR DE LEUR NOUVELLE SITUATION D'ILLETTRISME NUMÉRIQUE.

De nouveaux engagements et de nouvelles actions pour permettre au plus grand nombre d'accéder à la maîtrise des compétences numériques



Une nouvelle approche et de nouveaux outils

Construire des parcours de formation visant l'autonomie numérique des personnes confrontées à l'illettrisme en s'appuyant sur la diversité des situations et contextes : monde du travail, demandeurs d'emploi, jeunes en difficulté...

L'ANLCI propose à tous les acteurs qui interviennent dans des parcours de formation accueillant des personnes confrontées à l'illettrisme de mettre en œuvre une démarche pédagogique intégratrice de toutes les compétences de base...



IL N'EST PLUS CONCEVABLE AUJOURD'HUI POUR UNE PERSONNE EN SITUATION D'ILLETTRISME DÉSIREUSE D'ACCÉDER AU NUMÉRIQUE D'ÊTRE RENVOYÉE VERS DES ATELIERS DE FORMATION DE BASE AVANT DE POUVOIR ENTAMER SA FORMATION AUX OUTILS NUMÉRIQUES.

Une nouvelle approche fondée sur 4 piliers fondamentaux...

Susciter l'envie d'aller vers l'autonomie. Soutenir la motivation

ACCOMPAGNEMENT HUMAIN SPÉCIFIQUE

Repenser les compétences de base dans l'environnement numérique

COMPÉTENCES INTÉGRÉES, INDISSOCIABLES DU NUMÉRIQUE

Autonomie dans la vie courante de la société numérique

Rendre le numérique plus inclusif

CONTENUS ET SERVICES SIMPLIFIÉS, ACCESSIBLES

S'appuyer sur les centres d'intérêt, former en situation

CONTEXTES STIMULANTS, SITUATIONS APPRENANTES



LA MAÎTRISE DES COMPÉTENCES DE BASE « TRADITIONNELLES » (LIRE, ÉCRIRE, CALCULER) NE DOIT PLUS ÊTRE CONSIDÉRÉE COMME UN PRÉREQUIS À L'ACQUISITION DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES.

Une déclinaison en 4 principes structurants :

1

Rendre le numérique inclusif pour les personnes en difficulté avec les compétences de base

- Faire de l'assistance ou de la médiation numérique **un moyen suscitant l'envie d'aller vers l'autonomie**
- Proposer un accompagnement humain pour **un apprentissage non formel ou informel** :
 - à **partir des usages** actuels ou attendus du numérique
 - en lien avec les **situations de la vie quotidienne**
 - en fonction des **besoins et aspirations de la personne**
- Susciter une **prise de conscience, au-delà de l'outil, des multiples dimensions du numérique** : culture, contexte, levier, compétences, métiers...

2

Proposer un accompagnement intégrateur qui...

- **Prend en compte des environnements personnels, des activités quotidiennes**, en rapport avec les transformations numériques
- Facilite le passage de l'**assistance ponctuelle à l'engagement en formation** aux compétences de base
- Propose une **approche située des apprentissages** intégrant les multiples dimensions du numérique
- **Met en synergie les démarches** relatives au projet de la personne, à sa maîtrise du numérique et à l'acquisition des autres compétences de base
- **Tire profit des transformations numériques**, en particulier des services publics numériques, et s'appuie sur de nouveaux leviers pour s'engager dans l'apprentissage :
 - tirer profit de la transformation numérique qui offre une occasion inédite pour mobiliser les personnes en difficulté avec les compétences de base
 - considérer le numérique comme une opportunité pour les personnes



LES BESOINS QUOTIDIENS, L'ENVIE DE REJOINDRE « LE MONDE CONNECTÉ » SERONT DES LEVIERS POUR S'ENGAGER DANS LA MAÎTRISE DES COMPÉTENCES DE BASE.



Accompagner à la maîtrise de cinq domaines de compétences pour avancer vers l'autonomie numérique

- Mener une recherche d'informations en ligne répondant à ses besoins usuels avec confiance et recul critique
- Télécharger et conserver de manière organisée, retrouver et transférer des données et documents concernant sa vie quotidienne et personnelle en toute sécurité
- Produire, communiquer et partager des informations avec des tiers, individus ou groupes, en préservant son identité numérique
- Produire des contenus textuels simples, les adapter en fonction de l'usage envisagé, les diffuser en ligne et les imprimer, et diffuser en ligne tout document en respectant le droit d'auteur et la vie privée
- Protéger ses données personnelles, sécuriser les équipements et maîtriser les fonctions techniques de base d'installation, de sauvegarde et de mise à jour des applications

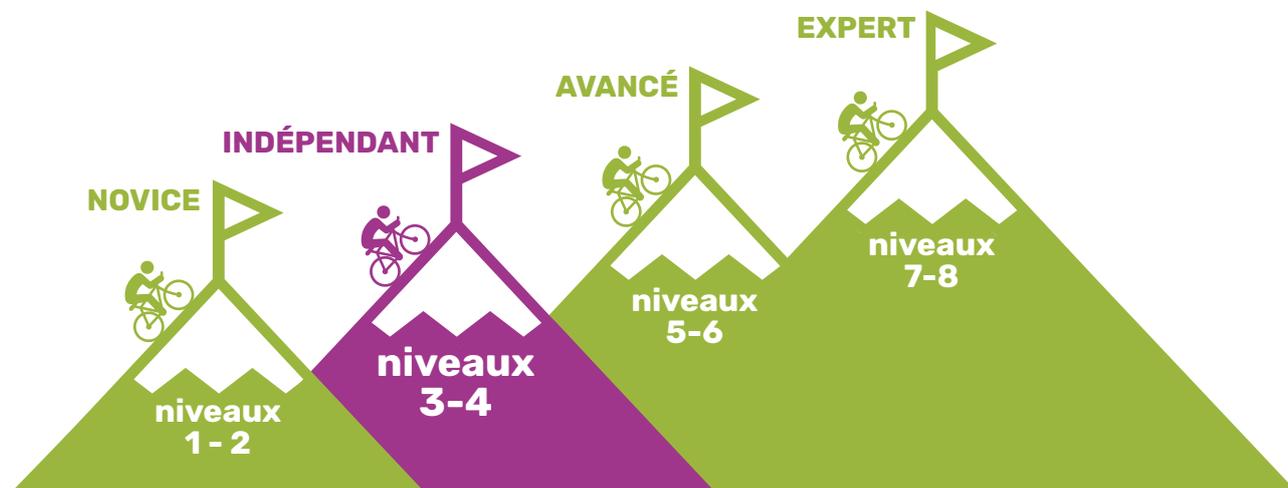


Former dans une approche située des savoirs et des éléments de compétences

- **Proposer des activités d'apprentissage à partir des usages actuels ou attendus** du numérique, **en lien avec les situations de vie quotidienne** des participants et **en fonction de leurs besoins et aspirations**
- **Faire utiliser l'équipement personnel** de l'apprenant(e)s, si possible (AVEC = apportez votre équipement personnel de communication – BYOD)
- **Assurer un suivi personnalisé** de la réalisation des activités en vue d'identifier :
 - les éventuelles difficultés en compréhension et production de l'écrit
 - les éléments stimulant la motivation et l'engagement de la personne
- **Proposer des activités personnalisées** en fonction des avancées à rythmes et objectifs variables relatifs aux capacités de chacun(e)
- **Co-évaluer avec chacun(e) ses activités et ses acquis** tout au long du déroulement de la formation

Sortir de l'illettrisme numérique, c'est valider le degré « indépendant »...

Ce degré correspond aux **niveaux 3 et 4 du référentiel de compétences Pix** qui met en œuvre la grille d'évaluation du Cadre de Référence des Compétences Numériques (CRCN).



Niveau 3

L'individu est capable de réaliser des actions simples dans la plupart des situations courantes. Il peut élaborer de façon autonome une procédure pour accomplir une de ces actions.

Niveau 4

L'individu est capable de réaliser des actions simples dans toutes les situations courantes. Il peut élaborer de façon autonome une procédure adaptée et l'appliquer efficacement pour accomplir une de ces actions. Il peut venir en aide à d'autres selon une modalité d'entraide informelle.

... et ainsi, permettre d'atteindre le degré 3 de maîtrise du socle fonctionnel des compétences de base qui marque la sortie d'une situation d'illettrisme. (Cadre National de Référence – ANLCI – 2003)

DUPLEX, une démarche ANLCI
pour penser les parcours proposés aux personnes
confrontées au double illettrisme en embarquant
d'emblée les usages numériques !

**Vous voulez en savoir plus ?
Comprendre ?
Vous emparer de la démarche ?**

**UNE BOITE
@ OUTILS
POUR
COMPRENDRE
ET AGIR**



- De quoi s'agit-il ?
Comprendre la démarche
- Comment agir sur les territoires ?
- Des ressources inspirantes
- Partager des pratiques



DUPLEx

LIRE, ÉCRIRE, COMPTER, MAÎTRISER LE NUMÉRIQUE

www.anlci.gouv.fr

