

Coalition numérique française



**Pour une nouvelle dynamique
sociale, économique et citoyenne,
investissons dans la culture digitale
pour tous !**

La Coalition numérique française



Créée à l'initiative de la Commission européenne, la Coalition numérique française en faveur des compétences numériques a été lancée en septembre 2017. **Animée par le MEDEF, elle fédère** un grand nombre de **parties prenantes**.

Elle vise à faciliter la coopération inter-acteurs entre les entreprises, les acteurs privés et publics, afin de remédier au manque de compétences numériques tant sur le marché du travail que dans la société toute entière, à susciter et promouvoir des projets innovants et à fédérer des initiatives des acteurs économiques.

La Coalition numérique française a fondé son travail à partir des constats communs suivants :

- La nécessité de développer une **culture commune sur les transformations numériques**, d'identifier pour former ensuite les actifs, les citoyens, les professionnels, les chefs d'entreprise... d'aujourd'hui et de demain, pour **éviter que ne se développent des fractures numériques majeures**, entre actifs, entre groupes et TPE, entre territoires, etc.
- La nécessité de **faire progresser les compétences des individus**, pour les accompagner et leur

permettre de faire face aux évolutions, en développant une logique de parcours professionnel.

- Le constat que de **multiples initiatives sont portées par des acteurs différents sur des sujets proches** : il en est ainsi des socles de compétences numériques, certificats numérique, développés pour les scolaires (-PIX-), les étudiants, les personnes éloignées de l'emploi (WeTechCare), les salariés (Clea numérique-COPANEF, certificats des branches professionnelles), les demandeurs d'emploi. Les EDEC négociés entre les branches professionnelles et la DGEFP sont également des

Suite >

< **Début constats**

outils à disposition des partenaires sociaux et des entreprises pour anticiper et organiser les transformations numériques à l'œuvre dans le secteur d'activité.

- Les **transformations numériques ont également des conséquences sur le travail**, l'organisation du travail, les nouvelles façons de travailler des collaborateurs, notamment des jeunes et questionnent le rôle du manager avec ses équipes.
- La diversité des initiatives, la **nécessité que les acteurs échangent sur ces sujets** pour éventuellement construire des passerelles.

C'est un enjeu majeur pour tous que d'anticiper et préparer les actifs aux changements.

C'est un investissement pour l'avenir que de ne pas laisser se créer de nouvelles fractures numériques.

Introduction

Ce document est le fruit du travail participatif de la Coalition numérique française.

Il se distingue **par son caractère exploratoire et sa volonté expérimentale** : la Coalition a mené ces travaux sans vouloir préjuger des résultats qui pourraient ressortir. Certaines de ces pistes d'actions ne demandent qu'à être prototypées avec des organisations volontaires pour tester leur faisabilité et leur construction de l'intérêt général.

Il se distingue **par son mode de production** : un groupe de travail multi-partenarial rassemblant sur un temps court (entre mai et juin 2018), grâce à la

méthode du design : CFDT, MEDEF, Les Compagnons du Devoir, WetakeCare, PIX, fédérations professionnelles, Grande école du numérique, Université Paris Descartes, Copanef, à égalité de contribution.

Il se distingue **par son mode de réflexion** : le groupe de travail s'est interrogé au départ sur l'enjeu majeur de l'accès aux compétences numériques de base nécessaires aux actifs (quel que soit leur profil), les référentiels de certification existants et l'articulation de ces outils entre eux en fonction du parcours professionnel de la personne (PIX, CLEA Numérique, certifications de branches, les bons clics...).

Suite >

< Début introduction

Très vite, s'interroger sur l'acquisition des compétences de base et leur reconnaissance nous a conduit à **nous poser des questions sur les usages** que font les individus du numérique et leurs perceptions (comment utilisent-ils leurs outils numériques ? Savent-ils les utiliser ? Quelles sont leurs difficultés ? Qu'attendent-ils ?), les points d'interface nécessaires pour acquérir des compétences numériques, les conditions permettant à chaque personne d'être autonome face aux outils numériques

qui ponctuent tant la vie personnelle que professionnelle et enfin ce que pourrait être le parcours d'accès aux compétences numériques de base.

Pour mener cette réflexion, nous nous sommes appuyés sur la **démarche de design**.

La démarche design

L'innovation par le design de services pratiquée par l'agence User Studio propose **une approche centrée utilisateur**, favorisant un travail pluridisciplinaire axé sur une concrétisation rapide.

Dans une démarche de design, la compréhension des usages actuels et des besoins exprimés ou non, des actions et interactions, prévisibles ou imprévisibles constitue la première étape du travail. En effet, celle-ci permet en se confrontant à de vrais "utilisateurs cibles" de faire tomber les croyances conscientes ou

inconscientes des concepteurs et aussi d'identifier de précieuses sources d'inspirations pour inventer de nouvelles façons de faire.

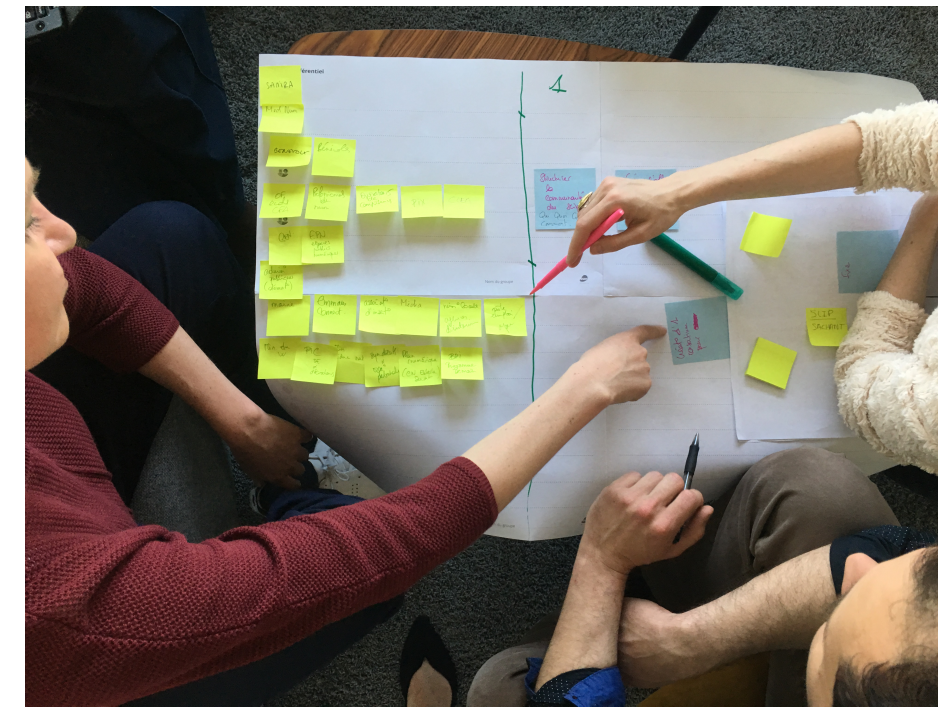
Les étapes



Les membres de la coalition numérique ont donc initialement **interviewé des utilisateurs** dont les compétences numériques sont en décalage avec leurs besoins quotidiens. Ils ont ainsi pu comprendre et **identifier les difficultés, les freins et les motivations** de cette cible, ainsi que les liens avec son entourage et avec les acteurs de la formation.



La **confrontation du parcours réel** de ces utilisateurs cibles avec les **dispositifs de formation existants** et les acteurs en place, a permis de **mettre en évidence les besoins** auxquels il était nécessaire de répondre.



C'est de cet **état des lieux** que sont nées les pistes imaginées. Ainsi **ont émergé les propositions de passerelles et d'opportunités nouvelles** d'accès aux compétences numériques, propositions qui s'insèrent **au cœur de l'existant et des initiatives en cours.**



L'agence a ensuite enrichi et synthétisé les pistes identifiées, sous la forme d'un **scénario idéal**, afin de **diffuser** auprès de l'ensemble des **acteurs de l'écosystème** les **opportunités possibles** sur le sujet.

Ce qui a été produit

La coalition numérique, sur la base des entretiens menés auprès d'utilisateurs types, a identifié :

- **11 opportunités**, points d'alerte incontournables de l'accès aux compétences numériques de base
- **Un parcours cible**, tenant compte de ces opportunités et permettant à différents moments du chemin, de disposer d'outils, d'aide, d'accompagnement et favorisant donc l'acquisition progressive des compétences
- **4 points clés d'accès** aux compétences numériques

Découvrez
les profil interviewés

Page 17

11 opportunités

- Préparer les jeunes aux usages professionnels du numérique.
- Répondre aux besoins quotidiens, que ce soit dans la sphère privée ou professionnelle et proposer une réponse rapide, sur mesure, en fonction du besoin du moment.
- Ouvrir les formations numériques de base à tous les métiers (même si le numérique

est accessoire dans le cadre d'exercice du métier).

- Penser des formations courtes et adaptées aux besoins réels.
- Faire connaître les droits à la formation (le CPF est largement méconnu).
- Fournir des repères pour pouvoir se situer : proposer le scan généralisé des compétences pour que chacun puisse se situer, valoriser ses

compétences et identifier ses lacunes.

- Exploiter les relais existants : transformer les contacts habituels en relais de communication et d'information.
- Favoriser la mise à jour continue et en douceur des compétences numériques. La mise en retrait volontaire ou involontaire peut vite devenir difficile à rattraper.

Suite >

< Début opportunités

- Créer des portes d'accès aux compétences : proposer un maillage, des passerelles de points de contacts physiques, humains, papiers, digitaux.
- Libérer du sentiment d'exclusion et de honte : délier la parole pour repérer les personnes en difficulté, créer des espaces sans jugement.
- Proposer un accompagnement humain.

Découvrez
les opportunités

Page 25

4 points clés du parcours

- **Les réseaux Sentinelles**
- **Un quizz Sentinelle**, quizz allégé à faire sur place ou en ligne, permettant de faire le point sur ses compétences et proposant une offre de formation adaptée.
- **Le réseau des Branchés**, communauté d'acteurs et de lieux proposant connexion, accueil, accompagnement digital bénévole pour les personnes confrontées à des difficultés numériques : espaces publics numériques mais également cyber café, bureaux de poste, ou tout lieu bénévole.
- **Le 20, numéro d'urgence numérique**, accessible sur tous les sites publics : composé d'étudiants bénévoles qui répondent aux différents problèmes. Les étudiants peuvent être en service civique ou être sollicités par leur école ou université.

Découvrez parcours
et points clés

Pages 39 et 53

L'objectif

L'objectif de cette réflexion n'est pas de proposer des recommandations mais bien de proposer aux pouvoirs publics, aux acteurs publics et privés de partager avec nous ces pistes d'action et d'expérimenter la capacité des acteurs économiques, sociaux, publics, privés, paritaires à construire des actions permettant l'effectivité des droits et des parcours.

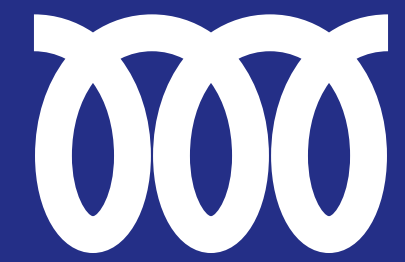
Tous les acteurs sont conscients de l'enjeu que représente l'inclusion numérique, dans un monde de plus en plus dématérialisé, et cela, que l'on soit

dirigeant d'entreprise, jeune, sénior, retraité, personne fragile,

Le plan en faveur de l'inclusion numérique, mis en place par le Secrétaire d'Etat au numérique, en juillet 2018 structure des briques d'un parcours d'accompagnement (déploiement d'un réseau de médiateurs numériques, généralisation de pass numérique....) et rejoint les pistes d'action du présent travail à chacun de compléter ces briques pour structurer un maillage des initiatives, qui soit lisible et facile d'accès pour tous.

Sommaire

- ☺ Profils interviewés
- ☺ 11 grandes opportunités
- ☺ L'expérience cible
- ☺ Les zooms
- ☺ Quelles opportunités saisies ?



Profils interviewés

5 personnes rencontrées



Ilhem, 32 ans



Sylvie, 56 ans



Damien, 45 ans



Sandra, 52 ans



Amina, 48 ans



Ilhem, 32 ans

"Je ne sais pas commander un billet en ligne"

est plutôt volontaire. Elle sait très bien ce qu'elle veut et où elle va.
Elle est actuellement en **réorientation professionnelle**.

Auparavant auxiliaire de vie, elle **n'avait aucun besoin du numérique** et souhaitait rester légère vis à vis de tout ça. Aujourd'hui elle se retrouve totalement démunie et face à une montagne à gravir. Elle **découvre ses lacunes** à un moment de sa vie où elle a grand besoin de ces compétences numériques.
Cette découverte s'accompagne de la **honte de ne pas savoir faire**. Elle a acheté un smartphone pour avoir l'air comme tout le monde, mais elle ne sait pas l'utiliser.

Malgré tout, elle s'en sort bien pour regarder des tutos ou faire des recherches personnelles en ligne. Mais sur les **interfaces publiques** ou pour **réserver un billet**, c'est la panique et elle a **besoin d'aide**. D'ailleurs elle ne cache pas sa reconnaissance envers son **conseiller du Pôle Emploi** qui va avec elle sur les plateformes et l'aide en tout.



Sylvie, 56 ans

"Je n'ose pas trop
en parler à ma
Direction"

est **fonctionnaire infirmière** dans un Centre Municipal de Santé.

Au cours des récentes années de sa carrière, elle a peu à peu **hérité des missions de coordination** exercées par ceux qui ont quitté le Centre.

Il lui arrive d'intervenir ou de partager des documents **words ou excel**.

Or elle ne sait pas faire et **n'a jamais appris**, ni pendant ses études ni pendant ses années professionnelles. Les formations bureautiques sont réservées aux Administratifs. La Direction a vaguement conscience de ses manques, mais Sylvie ne veut pas insister de **Crainte de se discréditer** à leurs yeux.

Elle a **peur de faire des erreurs**, rapporte un ordinateur et du **travail à la maison** et fait appel à **sa fille pour l'aider**. C'est un vrai stress pour elle. Elle redoute le jour où sa fille ne pourra plus l'aider.

Elle sait aller sur internet pour chercher des recettes, mais ses filles s'amuse de son utilisation ultra limitée du smartphone.



Damien, 45 ans

"Je ne suis pas
au top, je ne dis pas
le contraire"

est **cogérant d'une TPE** d'élevage d'animaux d'ornement !
Une **activité de niche**.

Damien a changé de vie pour être plus libre.

La connectivité ne le dérange pas tant qu'elle n'emprisonne pas, voire même **quand elle apporte plus de liberté**. D'ailleurs, il rêve de connecter son activité afin d'aller surfer dans le sud ouest tout en contrôlant son activité à distance.

Le **salarié** de la TPE est un peu **bloqué sur les outils numérique** et ça pose quelques problèmes au quotidien. Mais ça, **Damien n'en parle absolument pas**. C'est sa femme qui nous l'a appris.

Damien reconnaît plus ou moins ne **pas être au top des compétences numériques**. Mais ça **ne semble pas l'inquiéter**. Lui il est plus axé sur l'exploitation. Le reste, c'est sa femme qui s'en occupe.



Sandra, 52 ans

"Les autres sont
beaucoup plus
efficaces"

est salariée. Elle exerce en tant que **responsable socio-éducatif** dans une Association sportive.

Les **activités administratives** la pénalisent car elle **ne maîtrise pas trop** les outils numériques. Mais elle se **débrouille** et fait du « **tac au tac** ». Une mise en page à faire ? elle cherche sur internet une mise en page toute faite. Cependant, parfois, le système D atteint ses limites et cela l'embarrasse professionnellement. Elle **redoute toujours de faire des erreurs**.

Elle ne s'adresse plus à **sa fille** pour obtenir de l'aide depuis qu'elle a compris que cette dernière, en école de gestion administration **ne sait pas faire une mise en page non plus**.



Amina, 48 ans

"C'est comme apprendre à nager"

est gérante salariée d'un hôtel social.

Hyper dynamique, Amina manage son hôtel avec énergie.

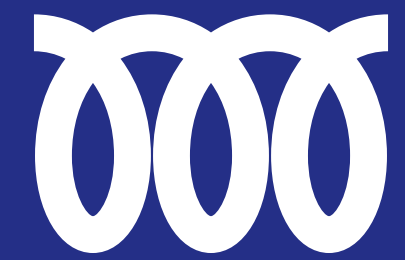
Le numérique ne l'inspire pas du tout. Elle fait **tout au papier ou par oral**, comme elle l'a toujours fait. Vite fait et souvent sur la base de la parole donnée.

L'hôtel n'a **pas vraiment d'adresse mail**. L'adresse mail c'est son fils qui l'a. Amina **redoute de créer un compte fournisseur en ligne**, créer un bon mot de passe, ne pas oublier l'identifiant d'une fois sur l'autre... Elle aimerait que ça se passe au téléphone, comme avant. Et plus encore, Elle **aimerait être à la page**, savoir faire. C'est comme apprendre à nager.

À la moindre embrouille, elle se décourage.

Le comptable et son fils lui donnent ponctuellement des **coups de main** quand les logiciels ou les sites lui résistent trop.

Elle ignore l'existence du CPF. Il y a quelques années cependant, elle a suivi une **formation**, bureautique, mais si éloignée de ses besoins qu'elle n'a presque **rien utilisé et fini par oublier**.



11 grandes opportunités

Identifiées à la suite des entretiens utilisateurs

Les grandes opportunités

1

Répondre aux besoins quotidiens

2

Préparer les jeunes aux usages professionnels du numérique

3

Faire connaître les droits à formation

4

Exploiter les relais existants

5

Ouvrir les formations de base à tous les métiers

6

Favoriser la mise à jour continue et en douceur

7

Créer des portes d'accès aux compétences

8

Penser des formations courtes et adaptées aux besoins réels

9

Libérer du sentiment de honte et d'exclusion

10

Fournir des repères pour pouvoir se situer

11

Proposer un accompagnement humain

1 Répondre aux **besoins quotidiens**

Faciliter la vie de ceux qui sont bloqués par leur manque de compétences numériques. Les **libérer du stress** que cela provoque. Les aider à **gagner du temps** quand le manque de compétences en fait perdre tant.

Proposer une **réponse sur mesure** en fonction des **besoins du moment**, en mode **“débrouille”** et pas en vue d’une certification.

Permettre d’avancer à **petites doses** et **régulièrement**, d’acquérir la pratique et le vocabulaire de base.



**À la première embrouille,
je me dis que j’aurais dû
le faire par papier.**

Amina

**Je me débrouille
en faisant du tac au tac.**

Sandra

2

Préparer les **jeunes** aux **usages professionnels** du **numérique**

Former les jeunes aux **usages professionnels du numérique** et à la **bureautique**. Et ce, quelle que soit leur formation principale. Un axe vertueux car c'est à eux que les parents demandent de l'aide en priorité.

Intégrer dans l'éducation **des plus jeunes l'accès aux ordinateurs** et à leurs outils.

“

Ma fille est en formation gestion administration, elle ne sait pas mettre en page un courrier !

Sandra

**Mes enfants ?
L'Éducation nationale ne les prépare pas, ne serait-ce qu'à ouvrir un ordinateur !**

Damien

3

Faire connaître les **droits à formation**

Faire en sorte que **toute personne qui en aurait besoin** connaisse **ses droits à la formation**.

“

**Ah non,
le CPF, je ne connais pas !**

Amina

4

Exploiter les relais existants

Transformer les contacts habituels ou incontournables mais non dédiés, en **relais de communication** et d'information.

Solliciter la complicité des **comptables**, experts comptables, juristes et autres acteurs, **conseils parfois officiels** des patrons de TPE, DRH, cogérants.

“

Quand j'y arrive pas,
je demande au comptable,
... Ah non, le CPF,
je ne connais pas.

Amina

5

Ouvrir à **tous les métiers**, les **formations au socle numérique** et à la bureautique

Favoriser l'accès aux compétences digitales de base, à **ceux dont l'utilisation des outils numériques** est **accessoire au métier principal**.

“

Les formations excel, c'est réservé aux administratifs. Nous, les infirmières, on a des formations sur les soins... Mais moi, j'ai des missions avec des tableaux ! Les tableaux, c'est le stress !

Sylvie

6

Favoriser la **mise à jour continue** et en **douceur** des compétences **pour éviter** que le **décrochage** ne s'installe

L'évolution du digital est si rapide que la **mise en retrait temporaire** peut vite devenir difficile à rattraper, une **barrière infranchissable**. Que son origine soit **délibérée, contrainte ou non perçue**.

Favoriser la mise à jour continue et en douceur des **connaissances** ou des **usages**, donne l'assurance de rester dans le coup et de **parvenir aisément à un niveau opérationnel**.

“

J'en avais pas besoin dans mon travail.

Ilhem

Je ne veux pas être trop connecté.

Damien

7

Créer de nouvelles **portes d'accès** aux compétences numériques

Imaginer des **passerelles** entre les **utilisateurs** et les **solutions** existantes ou à venir.

Proposer un **maillage de points de contacts** physiques, humains, papier, digitaux.

“

**Ma seule possibilité
c'est de demander
de l'aide à ma fille.**

Sylvie

8

Concevoir des **formations adaptées** aux **besoins réels**, ni infantilisantes, ni trop larges

Les **apprentissages correspondant aux besoins** effectifs et immédiats sont **pratiqués et donc mieux retenus**.

Répondre avant tout aux besoins c'est aussi proposer des **formations plus courtes**, donc plus faciles à caler dans un **emploi du temps chargé**.

“

J'ai fait une formation, mais c'était pas adapté. Trop large, j'ai presque rien utilisé.

Amina

C'était trop scolaire !

Amina

9

Libérer du sentiment de **honte** et **d'exclusion**

Délier la parole sur ces sujets afin que les personnes en difficulté soient **repérées** et **prises en main**.

Privilégier les approches **extérieures à l'entreprise** où la **Crainte pour son emploi** sera moins prégnante. Créer des espaces sans jugement ni pression.

Montrer qu'il ne s'agit pas de cas isolés, jouer sur le sentiment de **communauté**.

“

**Tout le monde avance
et moi je stagne...
Je veux être formée
avec des gens comme moi.**

Ilhem

**J'ai peur
de ne pas être à la hauteur,
de faire des erreurs.**

Sandra

10

Fournir des **repères**, pour permettre de **se situer** et **s'orienter**

Valoriser le **scan généralisé** des compétences numériques afin que tout un **chacun puisse se situer, valoriser ses compétences** et **identifier ses lacunes**.

Permettre de se positionner dans un **environnement clairement identifié** pour comprendre quelles sont les **marges de progression** personnelle.

Réduire ainsi l'appréhension et le sentiment de faire face à une montagne.

“

Je me rends bien compte que j'ai un handicap.

Ilhem

11

Proposer un **accompagnement humain**

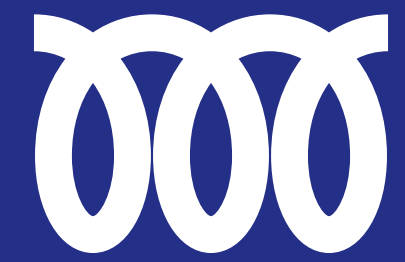
Dédramatiser l'accès aux compétences grâce à des **vraies personnes**, intermédiaire, **accompagnants**, **supporters**.

Prendre le relais des amis ou des enfants qui sont souvent le premier recours.

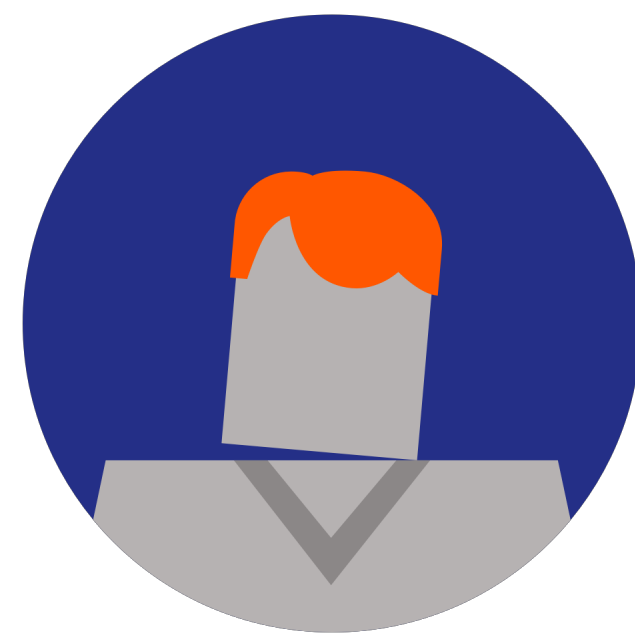
“

**J'aimerais que ça soit
comme le permis de
conduire. J'arrive à l'auto-
école, il y a quelqu'un qui
m'accueille et qui m'oriente.**

Ilhem



L'expérience cible



Vladimir, 37 ans

travaille depuis quelques années dans une **TPE de menuiserie**.
Son travail le passionne et il s'entend à merveille avec son patron et les autres employés.

Il a un **smartphone** et utilise parfois **l'ordi de son voisin Pierre** pour faire des **recherches perso sur internet**. Il trouve souvent de bonne recettes .

Globalement il n'a **pas grand besoin des outils numériques** et **ça lui va bien**.

D'autant qu'il ne maîtrise pas trop tout ça !

1 L'évènement déclencheur

Ce matin, une fois n'est pas coutume, le patron de Vladimir a **besoin d'un Kbis** pour la société. **Pas du tout équipé pour le commander en ligne** et trop occupé par les commandes en cours, il charge Vladimir d'aller le chercher.

Comme la dernière fois, il y a cinq ans, **Vladimir se rend au greffe du Tribunal de Commerce** de sa ville, afin d'obtenir le Kbis.



Compétences numériques

Généralisé

Administration

2 Être écouté, détecté et orienté

Vladimir patiente un moment avant de pouvoir parler à quelqu'un. Jacqueline, **employée au greffe du tribunal de commerce**, explique à Vladimir que la commande de Kbis se fait désormais en ligne.

Grâce au **mémo "Sentinelle"** qu'elle a en tête, Jacqueline s'adapte tranquillement à la situation. Via certaines **questions posées à Vladimir**, elle **se rend compte** qu'il n'a **pas d'ordinateur** pour mener ses **démarches en lignes**. Elle lui indique donc **où accéder à un ordinateur**.

Elle lui **conseille un cybercafé** à proximité et note même les adresses du cybercafé et d'infogreffe sur un papier qu'elle remet à Vlad.



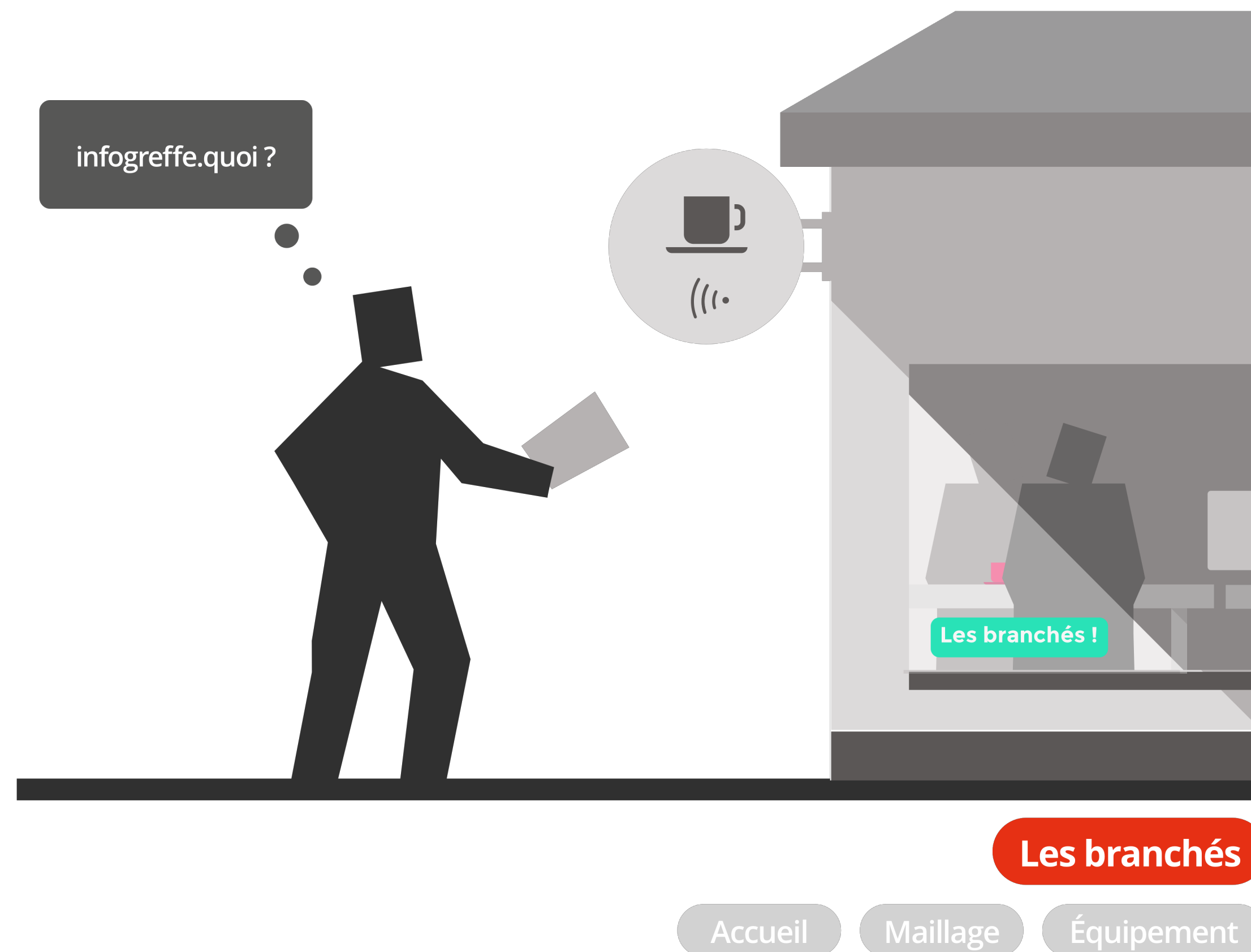
Initiatives publiques ou privées

- Charte des opérateurs de service public : CAF, Pôle Emploi, La Poste, la Sécurité Sociale
- Détection des publics : formation des travailleurs sociaux, MOOC sur les enjeux et bonnes pratiques du numérique
- Kit diagnostic
- Charte d'inclusion numérique : Orange, Crédit Agricole, BNP Paribas, Veolia
- Projet de fondation pour l'inclusion numérique
- ...

3 Transiter par le réseau

Vladimir **suit les conseils de Jacqueline** et **se rend au Cybercafé** du coin. Il tient précieusement le papier donné par Jacqueline avec l'adresse du café et celle d'infogreffe.quoi déjà ?

Le café en question est **membre du réseau *les branchés***, une communauté de lieux où **accéder** à un **ordinateur**, à une **connexion** et éventuellement être **accompagné** numériquement par des bénévoles.



Initiatives publiques ou privées

- Espaces publics numériques (5000 existants) par exemple : Reconnect, Camping numérique...
- Hub France connectée, renforcement des structures de médiation, ...

4 Un bouton d'accessibilité au numérique

A l'intérieur, un peu intimidé et perdu, Vladimir se commande un café et demande s'il peut **utiliser un ordinateur**.

Le serveur le guide jusqu'à une table et lui sert son café. Il **indique aussi à Vladimir comment se rendre sur le site** infogreffe.fr puis retourne servir un autre client.

Vladimir a déjà été sur internet, pour chercher des trucs pour lui. Mais **sur les sites un peu plus compliqués, il est désemparé**, c'est la catastrophe. Et là, ça se gâte, il ne comprend rien et **le stress le gagne**. Pour couronner le tout, on lui demande de créer un compte, alors qu'il n'a même pas de mail. Son patron non plus d'ailleurs. Il fait encore tout au papier.

Et puis il y a ce **gros bouton au milieu**, **Besoin d'aide ?** ... Vladimir **clique dessus**.



Ce bouton pourrait-être présent sur tous les sites publics et privés (SNCF, Blablacar...)

Initiatives publiques ou privées

- Expérimentation PIX, Compass...

Sentinelle

Les branchés

Le 20

Réduire le stress

Portes d'accès

Accessibilité

5 Besoin d'aide ? trois options...

Vladimir découvre qu'il existe des solutions pour **les gens comme lui**, un peu **deséparés par le numérique**.

Il peut **appeler le 20**, là maintenant tout de suite, et obtenir **une aide sur mesure** à son **problème du moment**.

Il repère aussi qu'il peut se rendre, à l'occasion, dans des lieux appartenant au **réseau des branchés** et bénéficier d'un **accompagnement humain en face à face**.

La troisième option, serait de tester ses compétences avec le **quizz Sentinelle**. Il pourrait d'ailleurs s'y mettre ce week end ! Histoire de **faire le point sur ses compétences** et savoir de **quelle formation** il pourrait bénéficier **pour progresser** un peu.



Sentinelle

Les branchés

Le 20

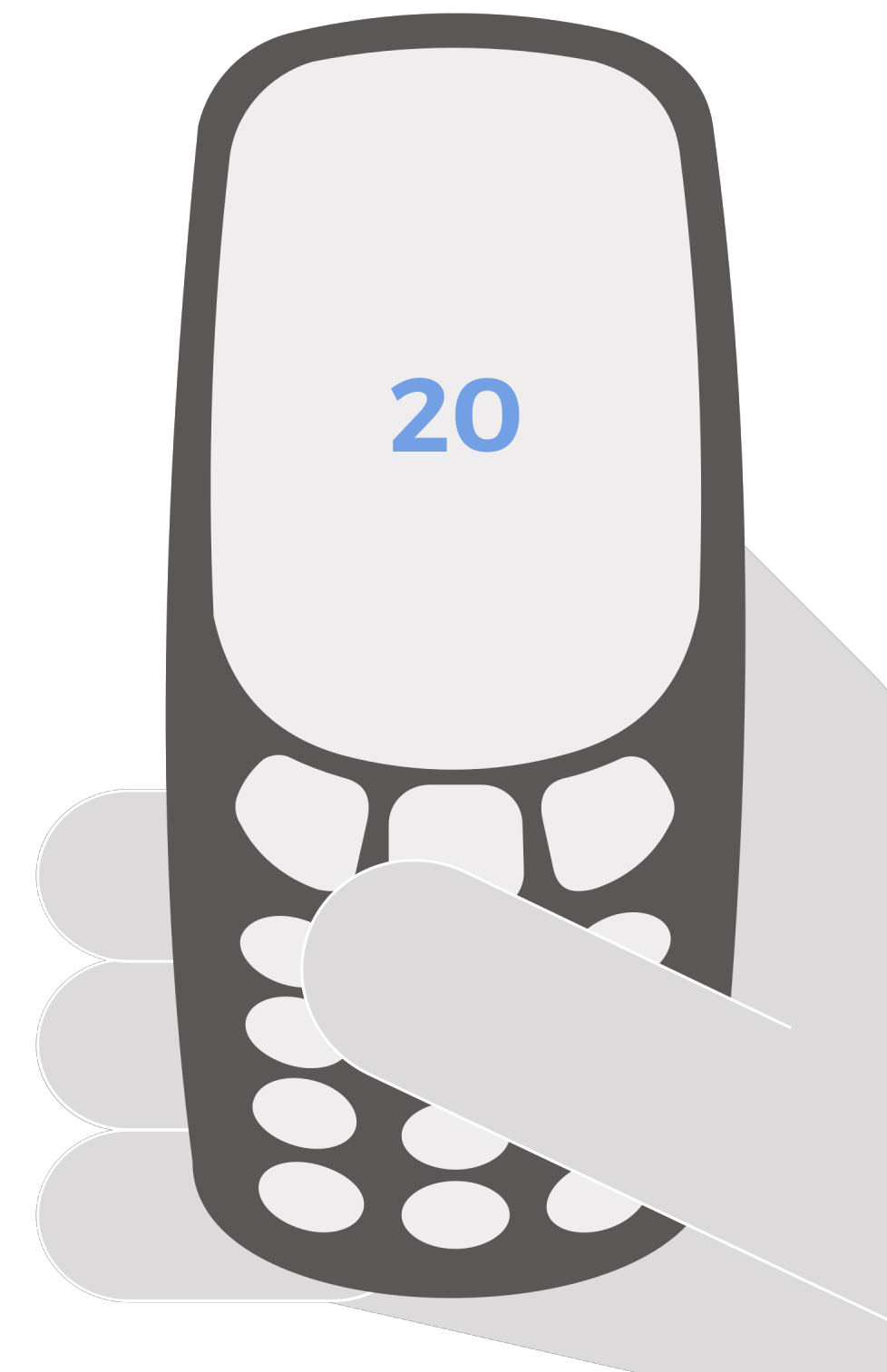
Portes d'accès

Référentiel

6 Appeler les urgences numériques

Pour le moment, son patron l'attend avec le kbis, alors Vladimir décide d'**appeler le 20 de toute urgence** !

Et puis c'est plus simple.



Le 20

Faciliter la vie

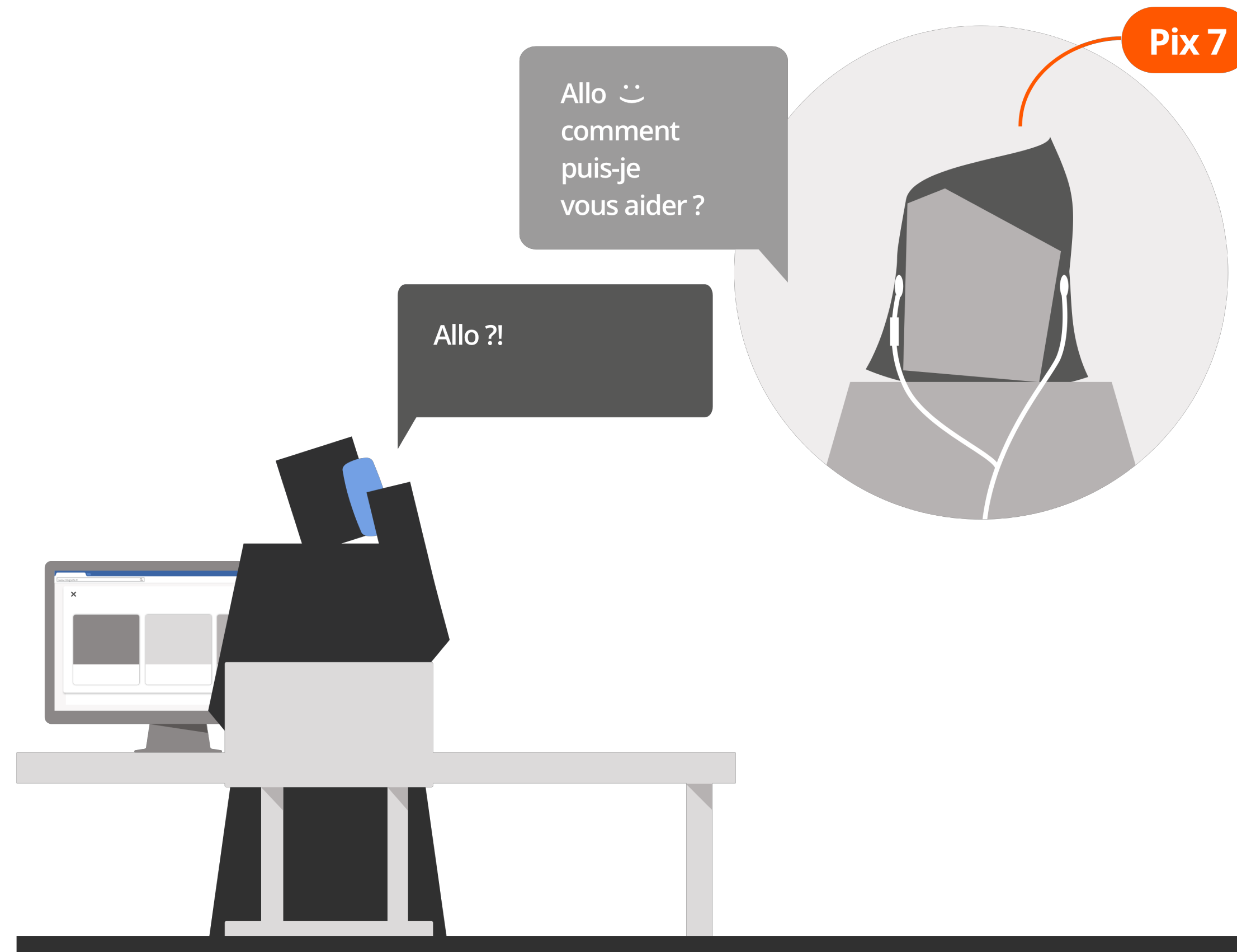
Répondre aux besoins

Instantanément

7 Des étudiants engagés !

C'est Yasmine, **étudiante** à l'Université Lyon 2, qui répond à Vladimir. C'est **son Université qui lui a proposé de contribuer** à cette action bénévole.

Yasmine se renseigne pour comprendre quel est le souci de Vladimir, et le **guider** vers la résolution. Elle veille bien à **ne pas faire à sa place**.



Initiatives publiques ou privées

- Formation des jeunes en service civique et certification de leurs compétences numériques

Le 20

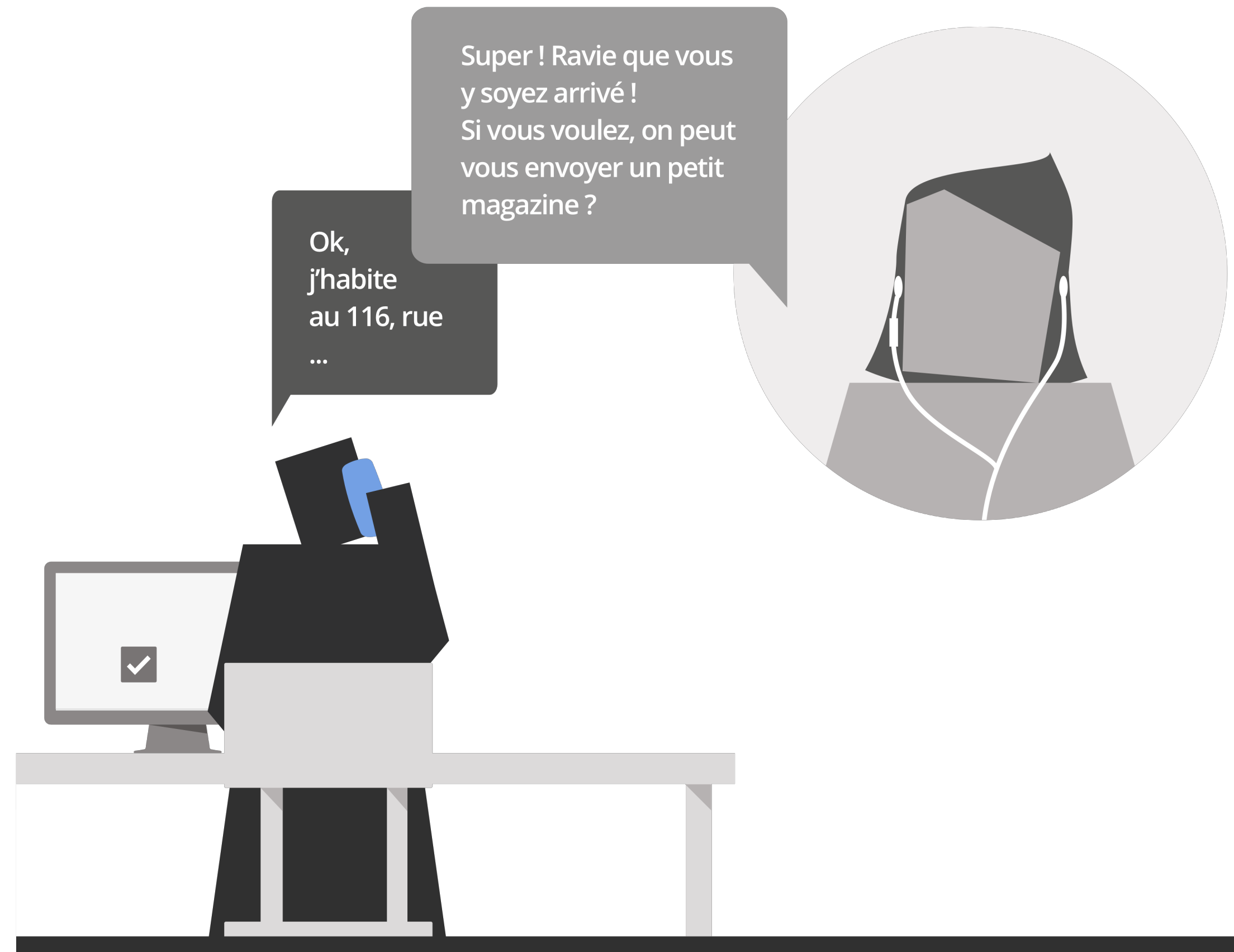
Accompagnement humain

Référentiel

8 Problème résolu et compétence pratiquée

Quelques minutes plus tard, la situation est débloquée et Vladimir a pu commander ce fameux Kbis. Non seulement le **problème est résolu**, mais en plus Vladimir a **acquis et pratiqué** de **nouvelles compétences** sur internet.

Yasmine lui propose de lui **envoyer un magazine de sensibilisation** aux outils numériques et lui demande ses coordonnées.



Le 20

Faciliter la vie

Pas à pas

9 Un récapitulatif

Sur le chemin du retour, Vladimir reçoit un **SMS récapitulatif de son échange** avec Yasmine. Ça pourra toujours lui servir une autre fois si il oublie comment faire.

En plus, Yasmine a mentionné un lien vers **un tuto, pour aller encore plus loin** sur ce qu'il vient d'apprendre.

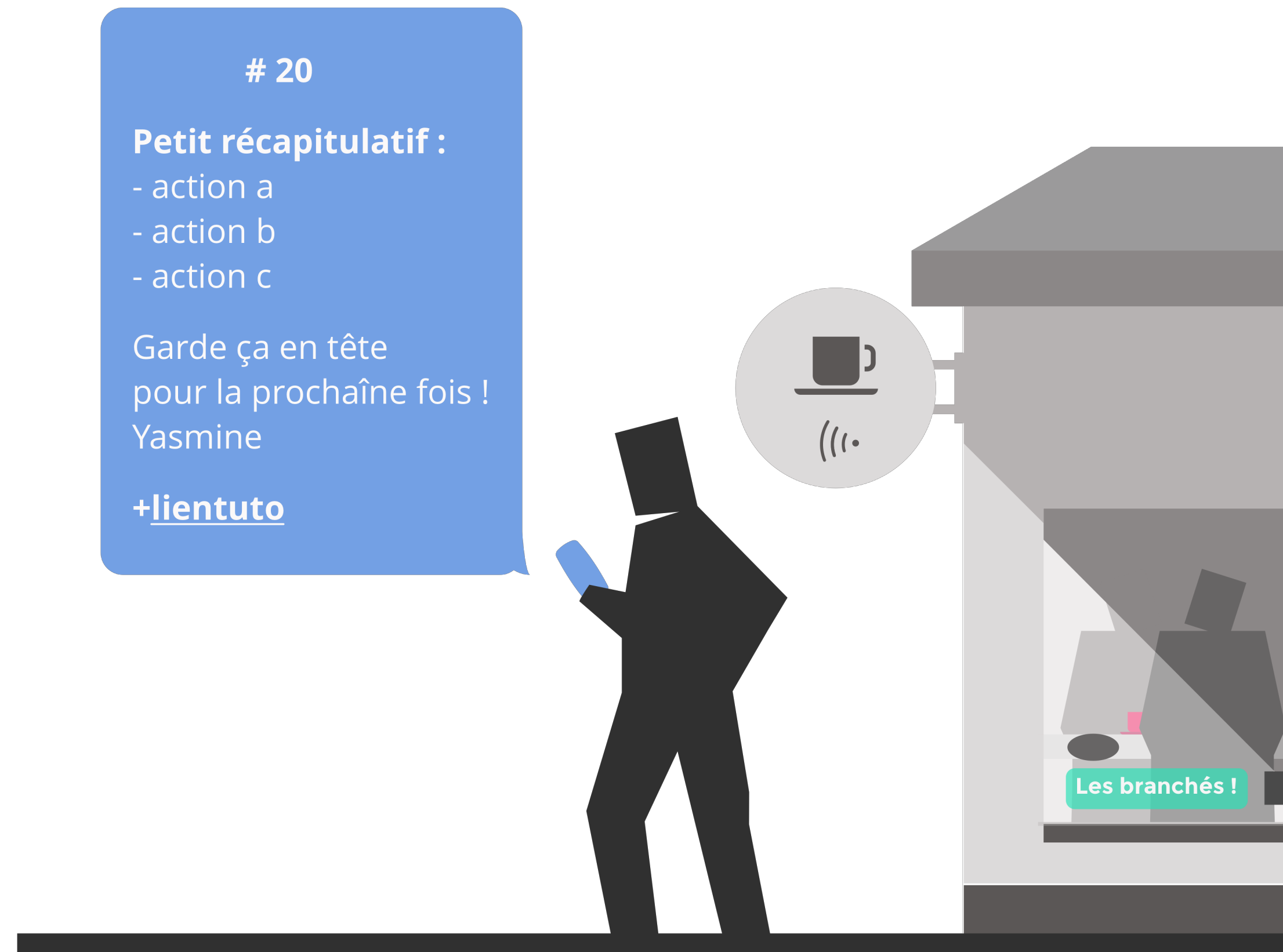
20

Petit récapitulatif :

- action a
- action b
- action c

Garde ça en tête
pour la prochaine fois !
Yasmine

+lientuto



Le 20

Approfondir

Autonomiser

10 Un magazine pour progresser, même sans ordi à la maison !

Dans la semaine, Vladimir reçoit dans la boîte aux lettres, le **magazine Cléa numérique** promis par Yasmine.

Des **tutos de base**, de bonnes astuces pour **créer un mot de passe**, les **lieux à proximité où s'initier**, et aussi de quoi comprendre enfin quels sont **ses droits** et possibilités en terme de **formation**.

Bref, de quoi lire et **approfondir, tranquilou dans son canapé**, sans avoir besoin d'aller chez Pierre utiliser l'ordinateur.

Vladimir se dit qu'il va en parler à son patron, ça pourrait l'intéresser.



Le 20

Non digital

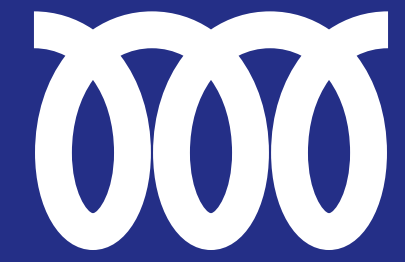
Connaître ses droits

Mise à jour

11 Tout naturellement

Finalement, Vladimir qui était **simplement parti chercher un Kbis** et qui avait **à peine conscience de ses lacunes** digitales, a **amorcé** tout naturellement un **processus de mise à jour** de ses **compétences numériques**.





Les zooms



Sentinelle



Les Branchés

L'évènement déclencheur

1

Transiter par le réseau

3

Besoin d'aide ?
trois options...

5

Des étudiants
engagés !

7

Un récapitulatif

9

Tout naturellement

11

2

Être écouté,
détecté
et orienté

4

Un bouton
d'accessibilité
au numérique

6

Appeler
les urgences
numériques

8

Problème résolu
et compétence
pratiquée

10

Un magazine
pour progresser,
même sans ordi
à la maison !



Le #20

Sentinelle

Détecter et orienter

Dans tous les lieux publics, les **agents de la fonction publique** bénéficient d'un **kit pour repérer puis orienter les usagers en difficulté numérique**.

Des agents proposent le **scan des compétences digitales** via le **quizz Sentinelle**. Un quizz allégé, à faire **sur place ou en ligne** (pix.fr). Le résultat est suivi d'une **offre de formation adaptée**.

Bénéfices

- Être repéré et orienté
- Pouvoir évaluer ses compétences numériques
- Enclencher une formation adaptée

Initiatives publiques ou privées

- Formation des travailleurs sociaux, MOOC médiation numérique
- France Connect Aidants
- Pass numérique : réorientation vers des lieux de médiation numérique et formation
- Kit aidant numérique
- Certification des compétences de base : CLEA numérique
- kits : outils de diagnostics des compétences numériques PIX, PIX grand débutant,
- Outils : Les bons clics, Konexio, bilan de compétences numériques (PCIE), Compass, ...
- Lieux : CAF, ...
- Plateformes ressources pour collectivités territoriales, ...

"SENTINELLE"
Les 10 questions
à se poser

- _____ ?
- _____ ?
- _____ ?
- _____ ?

Quizz

Sentinelle

Scan des compétences

Référentiel

Identifier

Accompagner

Orienter

Les branchés

Communauté d'accueil numérique

Les branchés, c'est une **communauté d'acteurs et de lieux** proposant une **connexion**, un **accueil** et un **accompagnement digital** bénévole, aux **personnes confrontées à des difficultés numériques**.

Espaces Publics Numériques, Tiers Lieux, Fab Lab, cyber cafés, bureau de poste, MJC, et pourquoi boulangeries, peuvent les rejoindre.

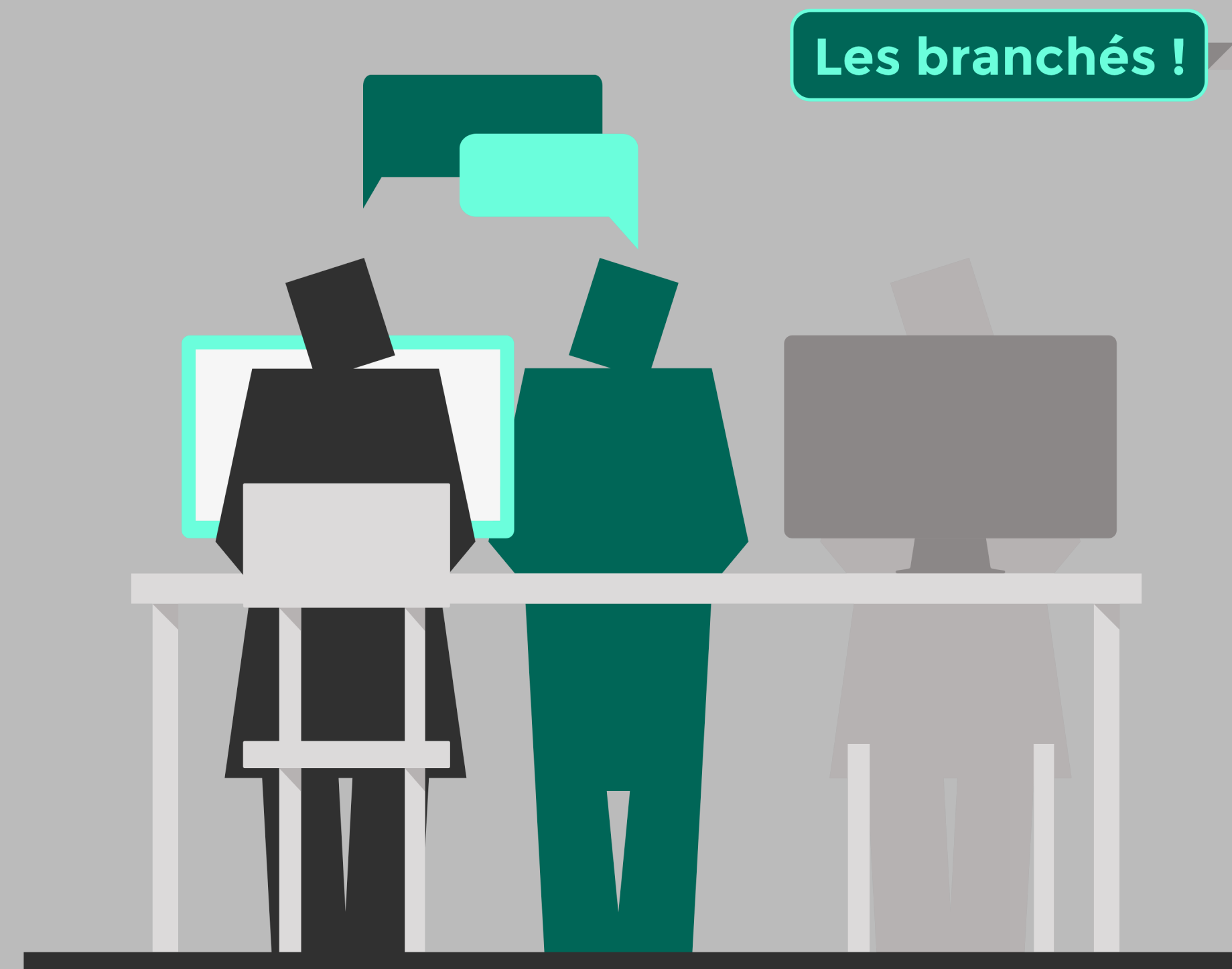
Sur place, on peut aussi appeler le 20 ou passer le quizz Sentinelle.

Bénéfices

- Être accueilli et accompagné durablement
- Se sentir pris en main
- Pouvoir accéder à un ordinateur et à une connexion

Initiatives publiques ou privées

- Espaces publics numériques (5000 existants) : ex Reconnect, Camping numérique, Hublot...
- Projet hubs France connectée, plateforme pour aidants numériques,
- Charte de l'inclusion numérique des services publics (CAF projets de maison inclusion numérique...)
- Labélisation de territoires pilotes pour l'inclusion numérique, ...



Les branchés

Équipement

Humain

Lieu physique

Accompagner

Maillage territorial

Le #20

Les urgences numériques

Le 20 est le numéro **national** des **urgences numériques**. Visible sur tous les sites publics, Il s'adresse à **ceux qui n'ont pas les compétences de base**.

Le 20
Ce sont des **étudiants** bénévoles qui **répondent instantanément au problème, aident à le résoudre, mettent peu à peu en autonomie** numérique.

Les étudiants sont **sollicités par leur école** ou université. Leurs **compétences sont validées par le Pix** en fonction de celles du référentiel. Ils cumulent des **points formation** sur leur **Compte d'Engagement Citoyen**. Le service pourrait être renforcé grâce à l'Intelligence Artificielle ou des agents conversationnels.

Bénéfices

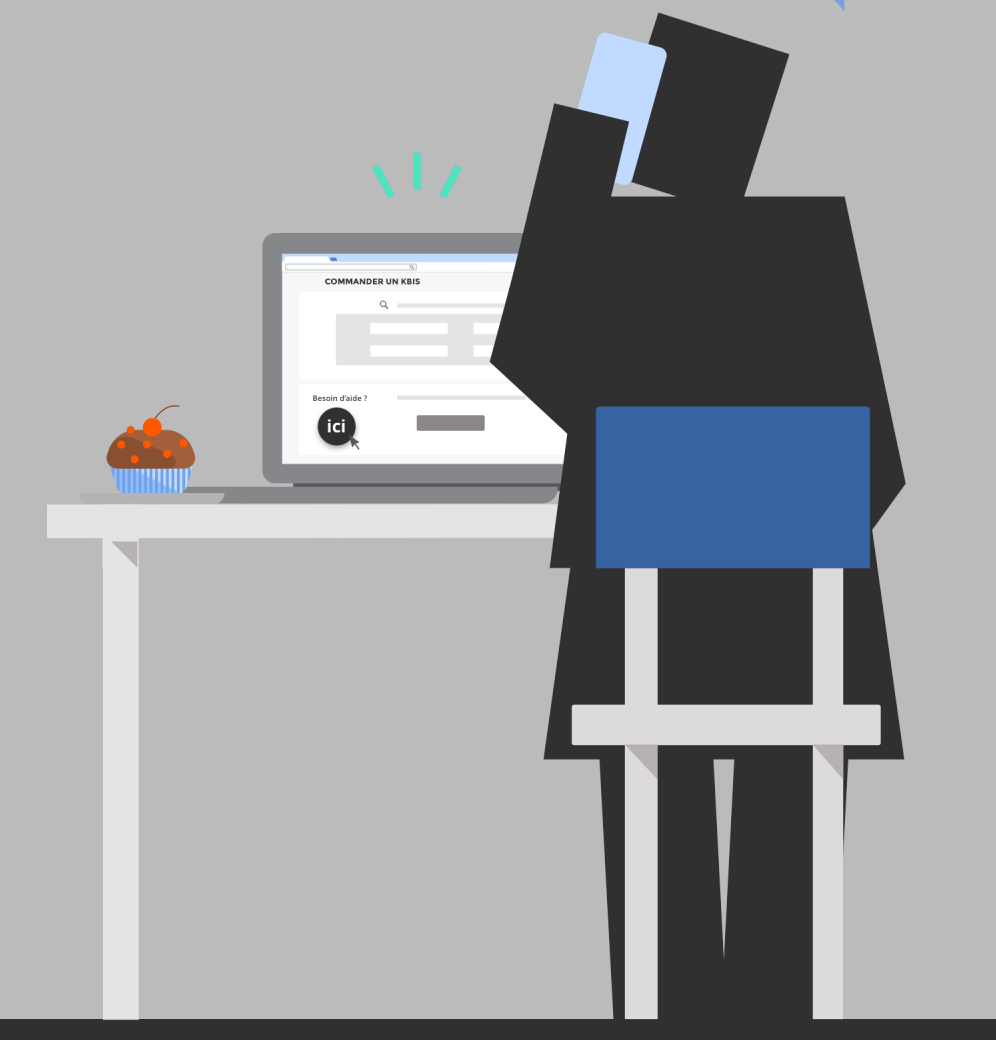
- Gagner du temps et réduire son stress
- Être accompagné devant ses difficultés
- Gagner peu à peu en autonomie

Initiatives publiques ou privées

- Formation des volontaires en service civique pour œuvrer à l'inclusion numérique



Je ne sais pas créer un compte en ligne ?
Je n'arrive pas à mettre en page mon CV ?
j'ai du mal à réserver mon billet sur internet ?
j'appelle le 20 !



Le 20

Faciliter la vie

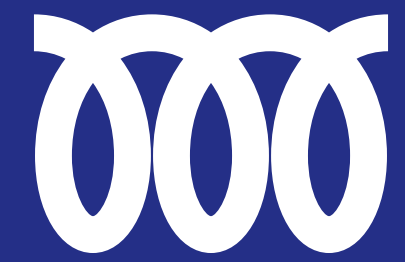
Réduire le stress

Pratiquer

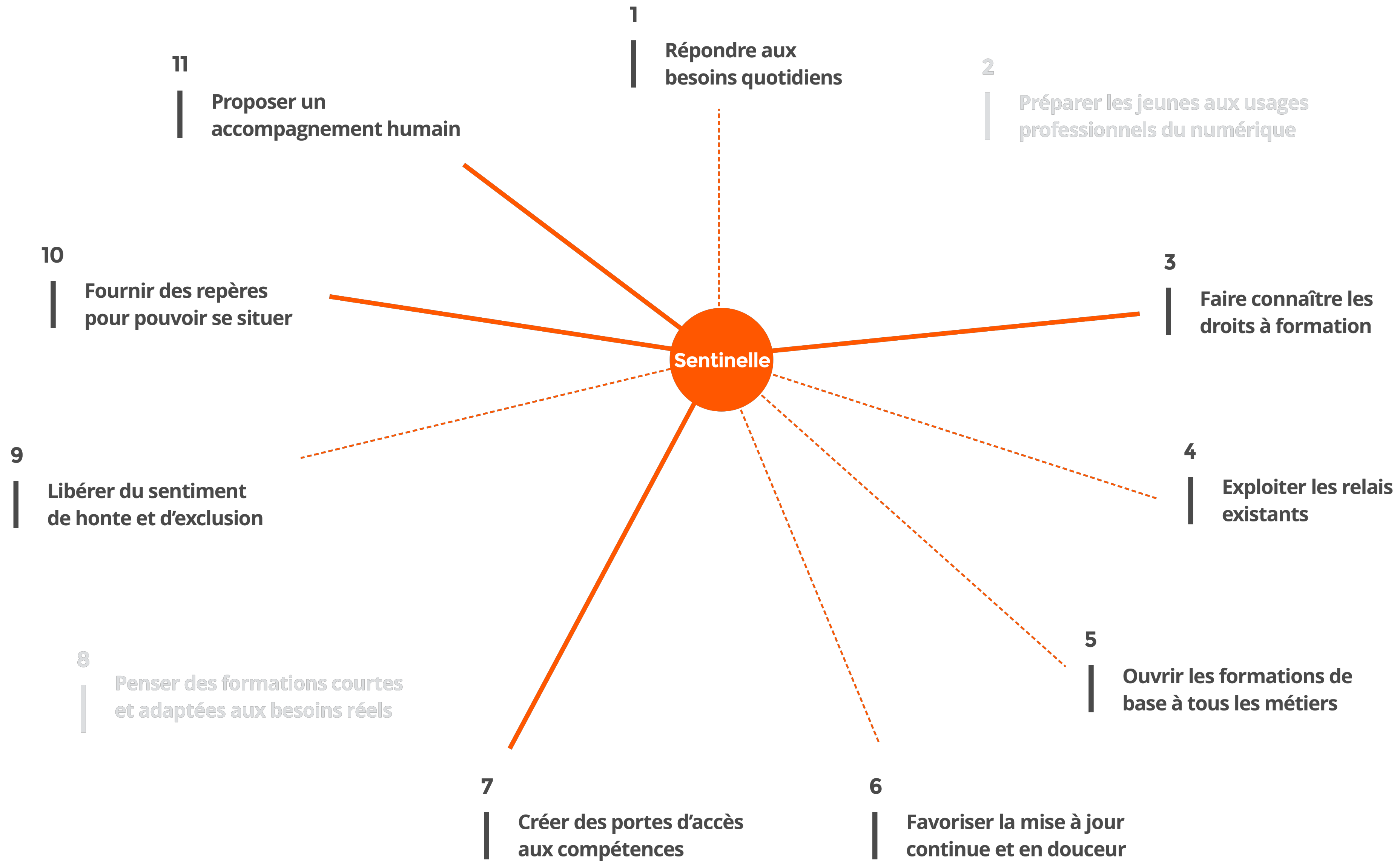
Accompagner

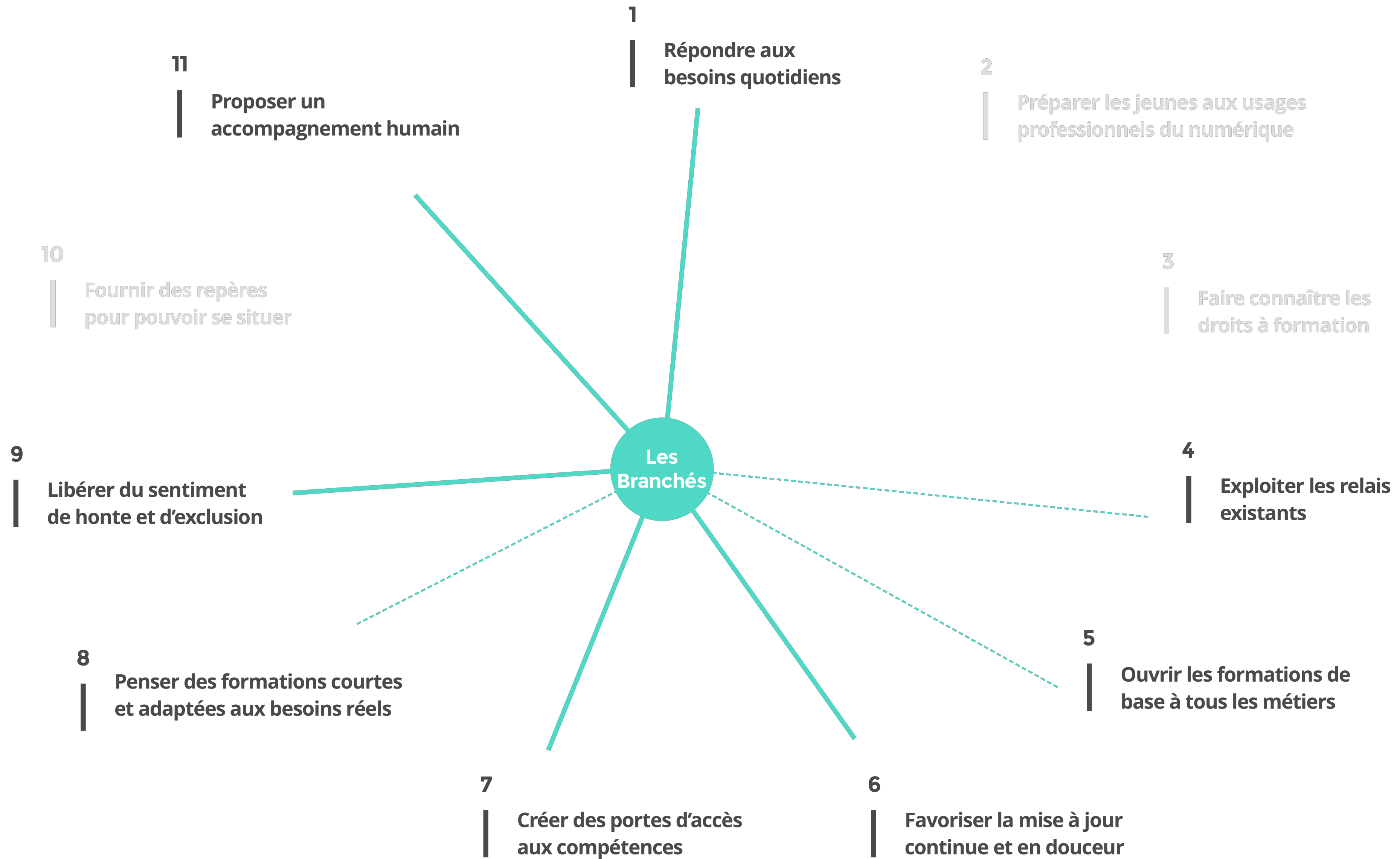
Pas à pas

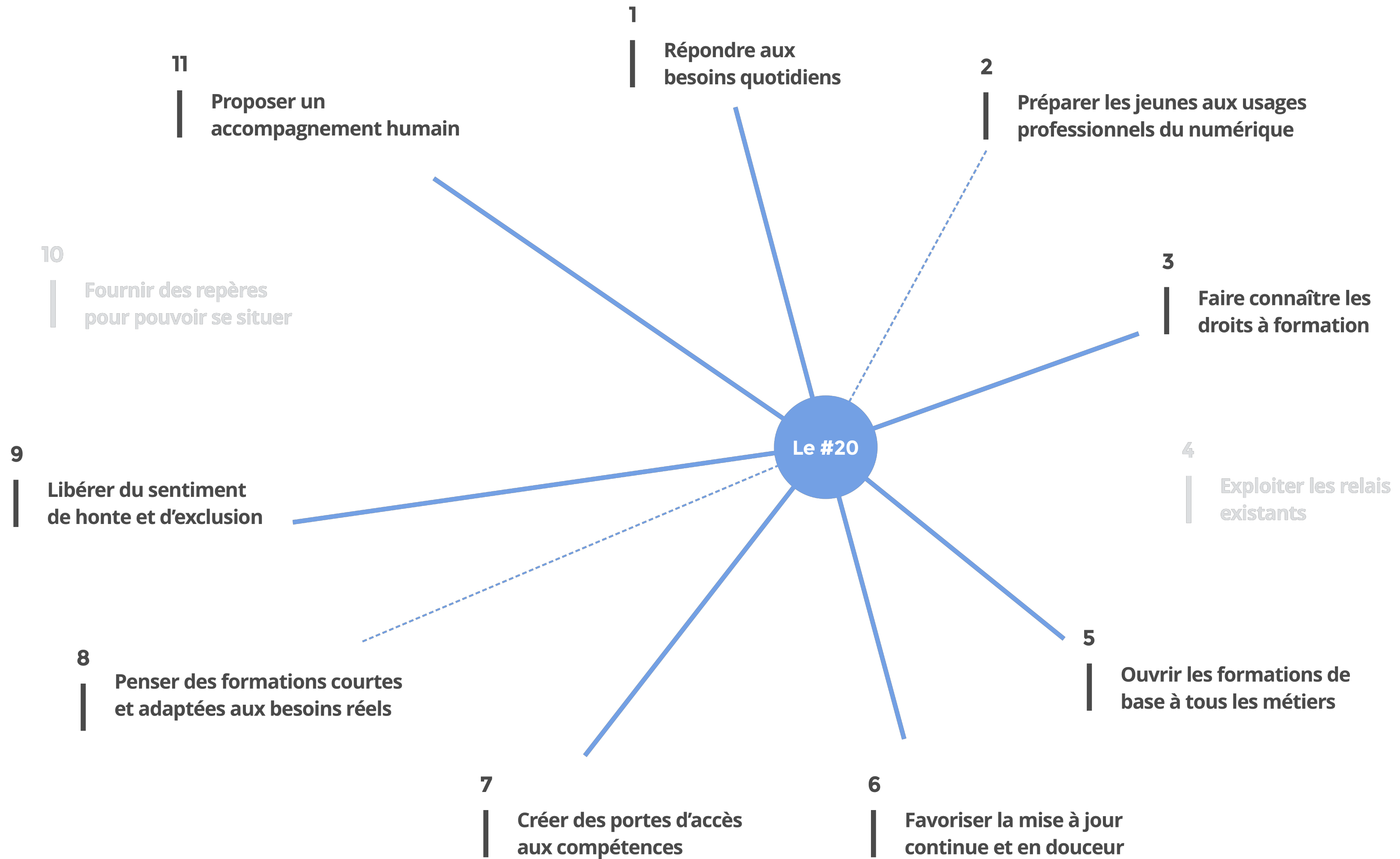
Référentiel

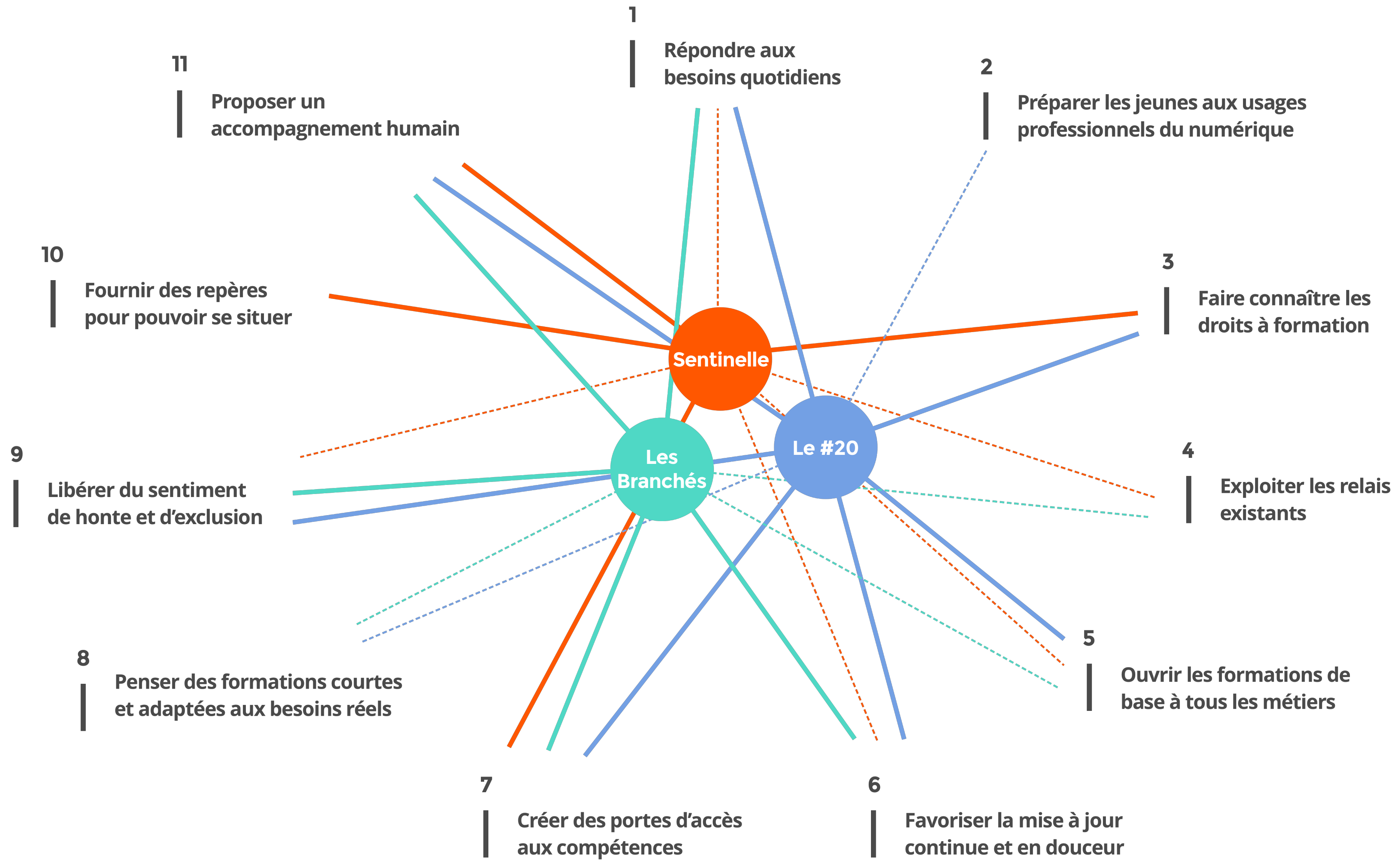


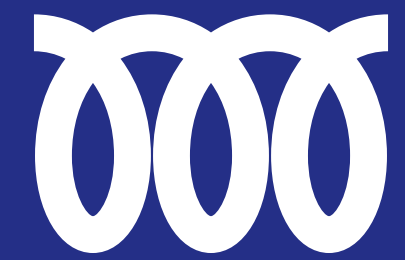
Quelles opportunités saisies ?







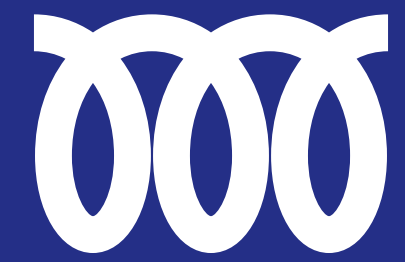




Liste des organisations membres de la Coalition numérique française

Membres de la Coalition Numérique Française

ANIMATEURS / GROUPE ADECCO / AGENCE DU NUMERIQUE / CFTD / TALENTS DU NUMERIQUE / GRANDE ECOLE DU NUMERIQUE / LABO CRI - UNIVERSITE PARIS DESCARTES / PIX / MEDEF / **MEMBRES** / ACADEMIE DES TECHNOLOGIES / ADIUT / AFC FRANCE / AFDET / AFEV / AFNUM / AFPA / ALLIANCE DU COMMERCE / ALTEN / AMAZON / ANIMAFAC / ANLCI / AOL / APEC / APEL / ARF / ARROWMAN SEARCH / ASSOCIATION GENERATION NUMERIQUE / AXA / BPCE / CAISSE DES DEPOTS / CANOPE / CAPDIGITAL / CCI FRANCE / CDEFI / CDUL / CDUS / CENTRALE NANTES / CONFERENCE DES GRANDES ECOLES - CGE / CIGREF / CINOV / CLCV / CLEMI / CNAM / CNCP / CNEE / CNI / CNIL / CNIL / ORANGE LAB / CNS / CONFERENCE DES DOYENS DROIT - SCIENCES POLITIQUES / CONFERENCE NATIONALE DES DOYENS DES FACULTES DE MEDECINE / CONSEIL D'ORIENTATION POUR L'EMPLOI / CONSEIL NATIONAL DU NUMERIQUE / COORPACADEMY / CPME / CPU / CR IDF / CRFP / CRI UNIVERSITE PARIS DESCARTES / CULTURE NUMERIQUE / DARES / DGE / DGEFP / DGESCO / DIGITAL EUROPE / DOMOSCIO / ECDL FRANCE / ECOLE BESSON / ECOLE CENTRALE DE MARSEILLE / ECTI / EDUCATION NATIONALE / EEMI / E-ENFANCE / EMMAUS CONNECT / EMT / ENEDIS / EPF ECOLES D'INGENIEURS / ESCP EUROPE / EVIDENCEB / FABDEV / FEDERATION BANCAIRE FRANÇAISE- FBF / FEDERATION FRANÇAISE DE L'ASSURANCE - FFA / FFB / FEDERATION DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE - FFP / CGT - FO (FORCE OUVRIERE) / FOND ENFANCE / FONDATION AFNIC & FING / FRANCE STRATEGIE / FRANCE TV / FREQUENCE ECOLES / GENERATION NUM / GESTE / GFI ET ALLIANCE DU FUTUR / GPS / IDAOS & DIGITALACADEMY / IEL / INRIA / INSA RENNES / INSTITUT DE L'ECONOMIE / INSTITUT MONTAIGNE / INSTITUT PASTEUR / INTERNET SOCIETY / IREST / ISEP / ISOC / ISOGRAD / LA LIGUE DE L'EDUCATION / LAUTRE / LEARNASSEMBLY / LES COMPAGNONS DU DEVOIR / LES PETITS DEBROUILLARDS / LIBERTE LAB / LOI DES OURS / LRI / MADDYNESS / MAKE.ORG / MEDEF BRETAGNE / MEDEF NORMANDIE / MEDEF NOUVELLE AQUITAINE / MEDEF AUVERGNE RHONE-ALPES / MEDNUM / MINISTERE DE L'ECONOMIE / MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE / MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION / OPCALIA / OPEN CLASSROOMS / OPEN DEMOCRACY NOW / OPENMAILBOX / ORANGE / PARISTECH / PEEP / PÔLE EMPLOI / QWANT / RENAISSANCE NUMERIQUE / RENASUP / RETIS / RNCP / SAVOIR DEVENIR / SEMAPHORES / SFIB / SGEC / SGEN CFTD / SIMPLON.CO / SKILVIOO / SNALC / SOCIAL BUILDER / SOCIETE INFORMATIQUE DE FRANCE / SODEXO / STARLING / SUP-RECHERCHE UNSA / SYNTEC / THE SCHOOL LAB / TRALALERE / UIC / UIMM / UIT / UNAF / UNEDIC / UNIVERSITE DE LILLE / UNIVERSITE DE LORRAINE / UNIVERSITE PARIS NANTERRE / UNJF / UNPIUT / UNSA / UPSTI / VEOLIA / WETECHCARE / WILD CODE SCHOOL.



Un grand merci à...

 Un grand merci à :

Corine Alonso - GRANDE ÉCOLE DU NUMÉRIQUE / Elisabeth Bauby - FÉDÉRATION FRANÇAISE DE L'ASSURANCE / Marie Bancal - PIX / Catherine Beudon - UNION DES INDUSTRIES CHIMIQUES / Magalie Bibard - MEDEF BRETAGNE / Thierry Curiale - ORANGE / Marie-Laure Even - OPCALIA / Anne-Florence Fages - MEDEF / Samia Ghozlane - GRANDE ÉCOLE DU NUMÉRIQUE / Manuela Guizzo - GROUPE ADECCO / Joëlle Helenon - MEDEF / Ophélie Jeannin - CRI - UNIVERSITÉ PARIS-DESCARTES / Fabien Lequellec - LES COMPAGNONS DU DEVOIR / Isabelle Martin - CFDT / Odile Menneteau - MEDEF / Olivier Midiere - MEDEF / Célia Paraud - CRI - UNIVERSITÉ PARIS-DESCARTES / Sophie Pene - CRI - UNIVERSITÉ PARIS-DESCARTES / Jean-François Plard - PIX / Benoît Prady - PIX / Xavier Royer - COPANEF / Xavier Thomann - ECDL.

Thank you!

La Coalition numérique française
contact@french-digital-coalition.fr

<http://french-digital-coalition.fr>

User Studio
hello@user.io

<http://user.io>

