

# Webinaire

## La fracture numérique, un risque de désinsertion professionnelle pas comme les autres ?

12 Octobre 2023  
Pôle SQVT





# Intervenants

**Nathalie L'HER**

**Younes BENHJAB**

Chefs de projets

Pôle Santé et Qualité de Vie au Travail

# » Programme du webinar

- ❖ **Impact du Numérique** dans les emplois de l'ESS : Quelques exemples
- ❖ **Définitions et conséquences** de la fracture numérique
- ❖ Les étapes de mise en place d'une démarche **de prévention de ce risque numérique**
- ❖ Présentation de **quelques pistes d'action**

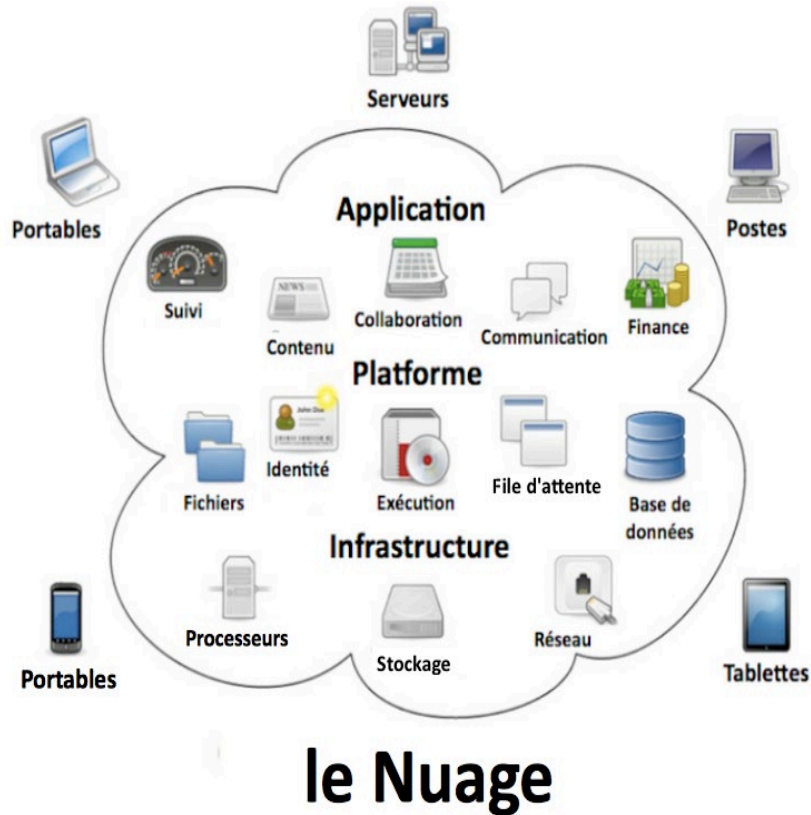
**Etes-vous concernés et/ou avez-vous des salariés impactés par la fracture numérique ?**

# 01

**Pourquoi s'intéresser à ce sujet ?**

**LE CONTEXTE**

# ➤ Impact du numérique dans le travail de l'ESS



- ❖ Tracabilité accrue vis à vis des financeurs
- ❖ Harmonisation des procédures de travail sur des sites distants
- ❖ Travail à distance : Equipements d'outils PC, portables, Smartphones, Tablettes
- ❖ Développement du Télétravail accéléré avec la crise sanitaire : utilisation d'internet, Zoom, Teams



# Impact du Numérique sur le travail

## Conséquences à différents niveaux



Modification de l'organisation de travail



Modification du contenu du travail



Modification des conditions du travail



Transformation des relations de travail internes et externes

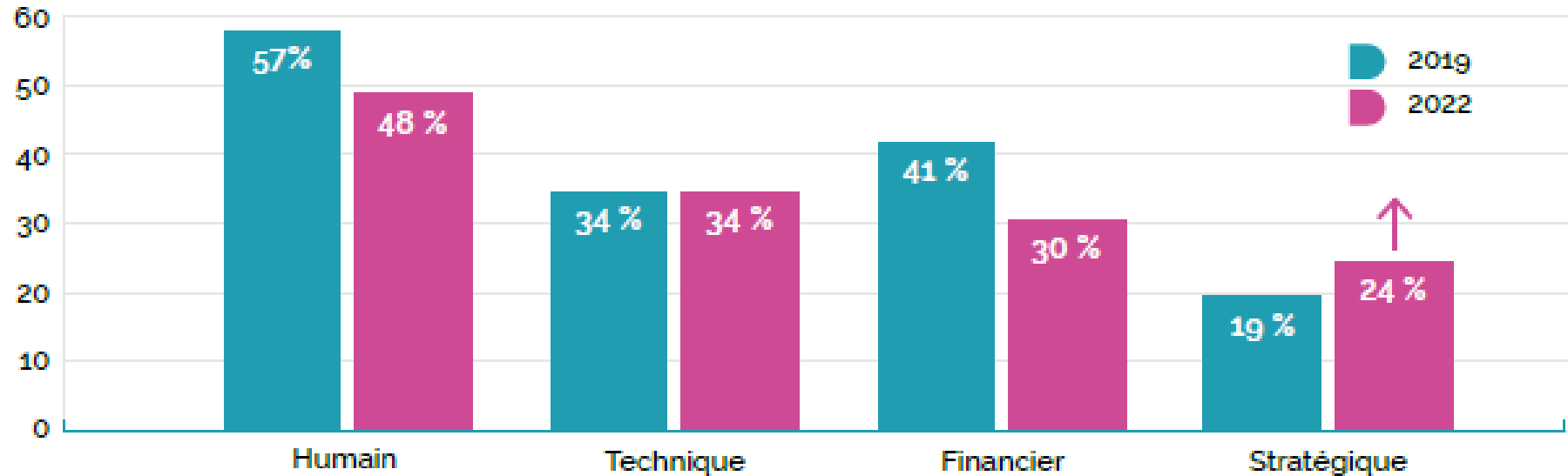


# Principales difficultés des associations dans le déploiement du Numérique

1er frein :  
Le facteur Humain



Évolution des difficultés entre 2019 et 2022



Sources : Enquêtes Opinion des Responsables Associatifs 2019 et 2022





# Qu'est-ce que la fracture numérique ?

## DEFINITIONS & CONSEQUENCES



## Quelques définitions à connaître :

### **Le Numérique :**

- Il représente toutes les applications qui utilisent un langage binaire qui classe, trie et diffuse des données ». Didier Dubasque (2019)
- Il englobe les interfaces, smartphones, tablettes, ordinateurs, téléviseurs, ainsi que les réseaux qui transportent les données.
- Il s'applique à la fois aux outils, contenus et usages.

### **La pratique numérique :**

elle correspond à l'activité humaine concrète dans des environnements sociotechniques basés sur les technologies de l'information et de la communication.



## Quelques définitions à connaître

### **L'illectronisme au travail :**

concerne les salariés qui ne maîtrisent pas suffisamment l'usage des outils numériques dans le cadre de leur travail

Lien avec l'illettrisme :

Les difficultés à l'écrit viennent accentuer les inégalités numériques et peuvent créer un clivage social, déjà souvent existant au niveau culturel ou sociétal



## Quelques définitions à connaître :

### La fracture numérique

- Elle décrit les **inégalités** des salariés face à la pratique – utilisation des outils numériques
- Sont généralement admis au moins deux niveaux de fracture numérique :
  - l'accès (fracture de premier degré)
  - l'usage (fracture de second degré).

### Rôle de la structure de :

- donner les moyens aux salariés de s'adapter à ces outils
- Lutter contre les inégalités



# Les principaux RPS identifiés (selon la grille Gollac)

## INSECURITE

- Impossibilité ou difficultés d'utilisation des outils numériques
- Risque d'évolution professionnelle plus limitée voir risque de désinsertion professionnelle

## AUTONOMIE - CONTENU

- Sentiment de perte de marge de manoeuvre
- Perte d'informations utiles, perte d'intérêt

## CONFLITS DE VALEURS

- Perte de compréhension du sens du travail , incompréhension des changements
- Risque de position de rejet, déni

## RELATIONS DE TRAVAIL

- Risque de tensions entre salariés ou avec l'encadrant
- Risque d'isolement par rapport aux professionnels utilisant les outils numériques





# Comment mettre en place une démarche de prévention de l'illectronisme ?

## METHODOLOGIE

**Selon vous, quel est le taux d'illectronisme en France ?**

# ➤ Méthodologie pour agir sur l'illectronisme au sein de ma structure

## Étape 1 : L'identification

Populations concernées (âge, fonctions, services, métiers)

## Etape 2 : Le diagnostic

(Pratiques numériques, communication, modalités de travail collaboratifs, utilisation des outils numériques, etc.)

Une démarche  
en 4 étapes

## Etape 4 : Le suivi

La démarche et des actions mises en place  
Un suivi des populations concernées

## Etape 3 : Conception et mise en œuvre du plan d'action

Actions collectives  
Actions individuelles



## Etape 1 : L'identification 1/3

Sur un plan **collectif et organisationnel**, les difficultés liées à l'utilisation des outils numériques sont repérables à partir de leurs **conséquences** et impactent directement **l'activité de travail** (transmissions, comptes rendus, projets communs, etc.), il s'agit notamment de :



## ➤ Etape 1 : L'identification 2/3

Sur un **plan individuel**, les salariés fragilisés éprouvent trois sources de difficultés dans le maniement des outils numériques :



❑ Le **manque de confiance en soi** et la crainte de se tromper



❑ Une **crainte du numérique** plus ou moins anxiogène



❑ Des **difficultés de lecture** et le manque de repères structurants

# Etape 1 : L'identification - Espaces et personnes ressources pour repérer les situations de fragilités (3/3)

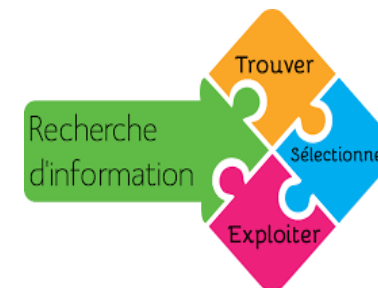


- ❑ **Rôle du tuteur**  
lors de phase d'intégration
- ❑ **Rôle du chef de service**  
lors de l'entretien professionnel ou d'évaluation
- ❑ **Remontées de difficultés et dysfonctionnements**  
dans le travail quotidien ou réunions de service

## ➤ Etape 2 : Le diagnostic - évaluation des compétences de base

Eurostat distingue quatre domaines de compétences numériques :

❑ La recherche d'information



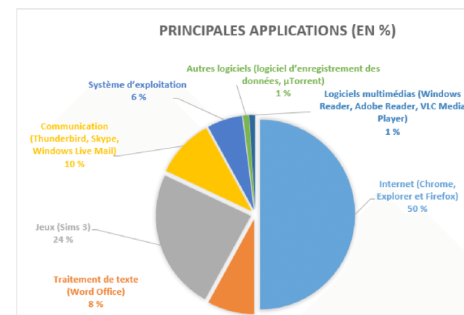
❑ La communication



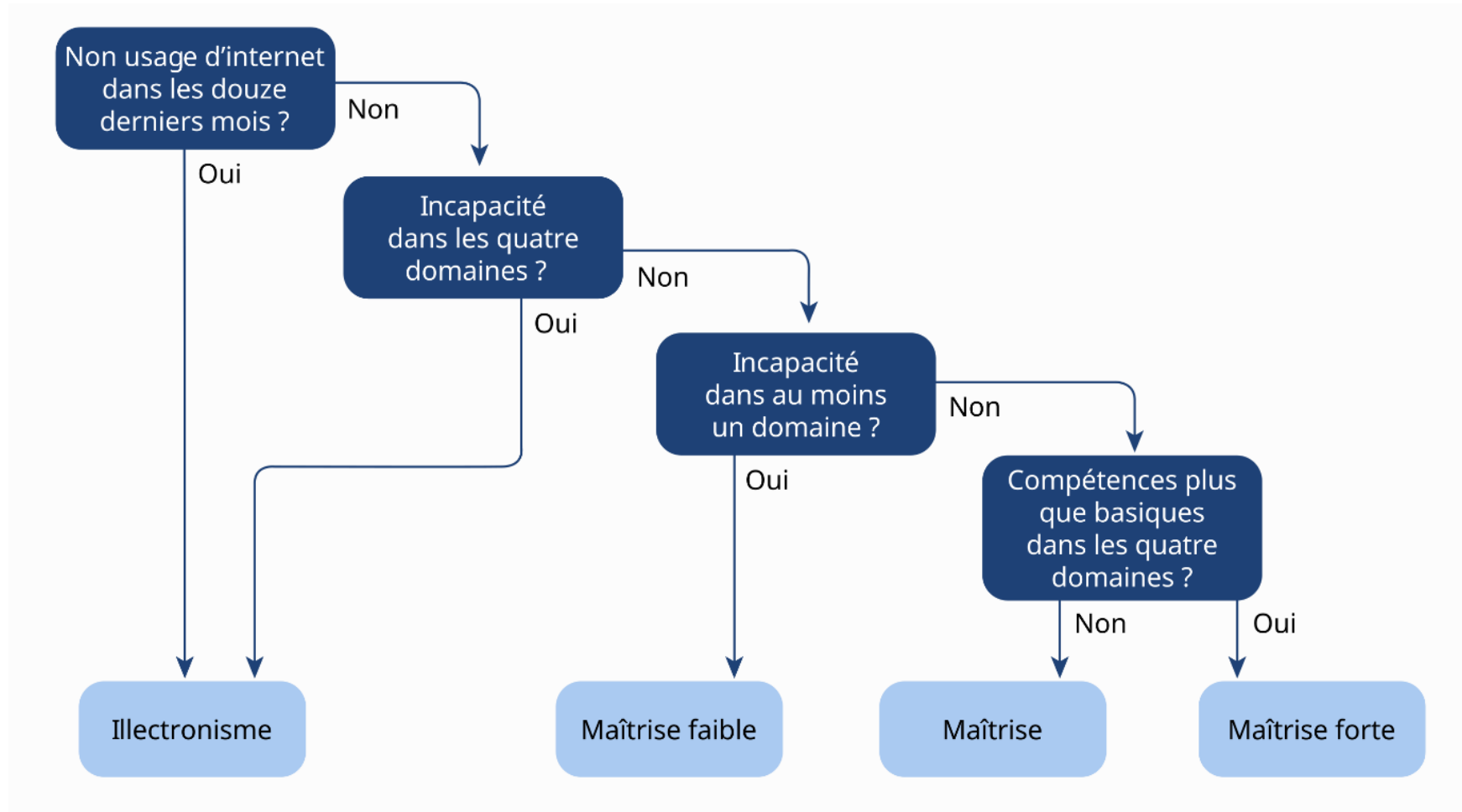
❑ La résolution de problèmes



❑ L'usage de logiciels



## Etape 2 : Le diagnostic - Critères d'évaluation des salariés concernés par l'illectronisme



<https://www.insee.fr/fr/statistiques/7624783#documentation>

# Etape 3 : Conception et mise en œuvre du plan d'actions

Au niveau global et collectif : **Lors de chaque implantation d'outil numérique, veillez à intégrer l'ensemble des salariés**

## INCLUSION NUMERIQUE

- Communication **sur l'intérêt du nouvel outil numérique** au niveau de l'association, du métier (avantages)
- **Formation des équipes – Rédaction de procédures**
- **Constitution d'un groupe test** réunissant des salariés de différents niveaux de maîtrise du numérique (Méthode d'évaluation embarquée)
- **Prévision de temps d'échanges collectifs** en réunions de service sur les difficultés rencontrées

4

### BONNES PRATIQUES

POUR RÉUSSIR SA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

**1. Ne pas perdre de vue le projet associatif**



Revenir régulièrement à sa raison d'être permet de ne pas se perdre dans l'optimisation extrême des processus ou le développement d'outils qui ne servent finalement pas le projet associatif in fine. Le numérique n'est pas automatique !

**2. Considérer la singularité de chaque projet numérique**



La mise en place de tout nouvel outil doit se faire de manière organisée et participative, au risque de créer une fracture interne.

**3. Instaurer une culture numérique partagée**



De même que pour une gouvernance saine, il est fondamental de fournir un bagage de connaissance à chacun pour qu'il se sente légitime à participer à la démarche et qu'il s'approprie les nouveaux outils.

**4. Mener la mise en place d'un nouvel outil comme un projet à part entière**



La mise en place d'un « simple » outil de visioconférence nécessite tout autant de suivre une démarche par étape, que celle d'une base documentaire partagée entre plusieurs.

Recherches & Solidarités et Solidatech,  
OCTOBRE 2019



## Etape 3 : Conception et mise en œuvre du plan d'actions

**Au niveau collectif :**     **DEVELOPPEMENT D'UNE CULTURE NUMERIQUE**

- **Désignation dans chaque établissement** ou service d'un ou d'une « **Référente Informatique** » en appui à l'ensemble de l'équipe sur des questions ou problèmes individuels
- **Propositions d'accès à différentes ressources** pour s'exercer sur des logiciels : tutoriels, vidéos YouTube...
- **Organisation d'ateliers sous des formats variés** (formats flash de 45mn type « web café », web café « outlook », web café « DUI », avec un principe de participation libre, des moments conviviaux et une animation en interne par chaque établissement
- **Sollicitation d'associations spécialisées dans le numérique** présentes dans le bassin d'emploi



## ➤ Etape 3 : Conception et mise en œuvre du plan d'actions

Au niveau individuel : **Accompagnement des salariés « fragilisés »**

- **Evaluation du niveau de la personne, de ses représentations sur le numérique, de ses compétences de base**
- **Sensibilisation de l'encadrant** aux difficultés rencontrées par le salarié
- **Communication renforcée auprès du salarié sur l'intérêt des outils numériques**
- **Construction d'un parcours personnalisé d'apprentissage (formation-action)**
  - Système BYOD (« BRING YOUR OWN DEVICE »)
- **Orientation de la personne vers des associations locales** proposant des formations de 1<sup>er</sup> niveau sur le numérique, les compétences de base si besoin
- **Favoriser en interne la coopération et le mentoring de la part des collègues**
- **Prévoir un suivi particulier** par le chef de service (validation des acquis progressifs)





## Quelques exemples d'actions ou ressources externes

<https://www.uniformation.fr/entreprise/outils/auto-diagnostic-numerique/questionnaire>

## Accompagner les fragilités individuelles : Cléa Numérique

- **Identifier son environnement et utiliser les outils associés**
- **Acquérir et exploiter de l'information** dans un environnement professionnel numérisé
- **Interagir en mode collaboratif** : échanger de l'information, réaliser une production commune à partir d'outils de travail collaboratif, partager les bonnes pratiques
- **Appliquer les règles et bonnes pratiques de la sécurité numérique**

# Un exemple de ressources disponibles dans les 19 territoires d'action à travers ses espaces de solidarité numérique 🏠 ou en itinérance



19 territoires d'action à travers ses espaces de solidarité numérique 🏠 ou en itinérance  
L'association s'appuie aussi sur un réseau de Relais Numériques partenaires partout en France

## Enjeux et solutions de l'inclusion numérique

Familiarisez-vous avec la diversité des publics concernés par la précarité numérique, leurs freins ainsi que les solutions et acteurs à mobiliser pour leur inclusion.

🕒 1 demi-journée

## Accompagner individuellement vers l'autonomie numérique

Appropriiez-vous les méthodes et outils de diagnostic numérique et découvrez les pratiques favorisant l'autonomie des personnes accompagnées.

🕒 2 demi-journées

## Animer des ateliers collectifs

Développez vos compétences d'animateur·ice : appliquez les techniques favorisant l'apprentissage, intégrez les spécificités du numérique à votre pratique et mettez-vous en situation d'animation à l'aide de kits clés en main.

🕒 1 journée

## Concevoir des ateliers collectifs

Mettez en oeuvre les différentes étapes de conception d'un atelier collectif : cadrage du projet, choix des méthodes pédagogiques, conception des activités et supports, jusqu'à l'analyse du dispositif.

🕒 1 journée

<https://emmaus-connect.org>

# Un exemple d'action réalisée dans le secteur de l'Aide à Domicile avec l'URIOPSS Hauts de France



Financement dans le cadre de la réponse de l'Union à la pandémie de COVID-19



Suite aux sollicitations d'utilisateurs sur les questions numériques, les intervenantes à domicile ont fait remonter leurs difficultés pour répondre à leurs attentes. Des responsables de SAAD ont ainsi décidé d'organiser des formations.

Grâce au dispositif d'inclusion numérique PRINT de la région (Pôle Ressources Inclusion Numérique pour Tous) porté par l'URIOPSS des Hauts de France, des ateliers numériques progressifs ont été mis en place :

- 1 - **dédramatiser l'outil informatique**, de faire découvrir l'outil et de ses « possibilités »
- 2 - l'utilisation de la souris, du clavier, **la compréhension de l'interface du bureau et de ses fonctionnalités**
- 3 - **la navigation sur internet, l'utilisation du moteur de recherche**, et la recherche d'informations variées



## Pour aller plus loin sur le sujet

### Les Essentiels du Numérique

<https://www.uniformation.fr/entreprise/services-et-conseils/les-essentiels-illettrisme-et-exclusion-numerique/les-essentiels-numeriques>



### Appréhender les enjeux numériques par rapport aux conditions de travail

<https://www.udes.fr/outilsguides/guide-pour-apprehender-enjeux-numerique-sur-conditions-de-travail-lemploi-dans-less>



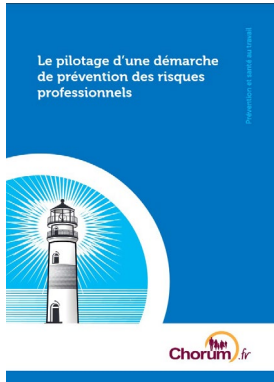
### La place du numérique dans le projet associatif en 2022

<https://www.solidatech.fr/utiliser/ressources/etude-place-numerique-projet-associatif-2022><https://diagnostic-numerique.solidatech.fr>



# » L'accompagnement SQVT- Harmonie Mutuelle ESS

## Fiches pratiques, guides et Référentiel



## Autoformation et webinaires



Revoir le webinaire : « Après le Covid 19... Quels impacts sur le travail dans l'ESS aujourd'hui ? »



## Services et accompagnement sur-mesure

Diagnostic

Clubs Prévention régionaux

Séminaire de sensibilisation sur mesure (RPS, TMS, QVT, DUERP)

Atelier d'appui au pilotage et/ou à l'encadrement de proximité

Et plus encore via le site : <https://www.harmonie-mutuelle.fr/ess>

# Nos webinaires SQVCT – 2023

## « Etude des impacts humains dans la conduite des changements »

 16 novembre 2023

# Merci de votre participation

Harmonie Mutuelle, mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité, immatriculée au répertoire Sirene sous le numéro Siren 538 518 473. Numéro LEI 969500JLU5ZH89G4TD57. Siège social : 143, rue Blomet - 75015 Paris.

