



a bridge between digital migrants and digital natives

2021-1-ES01-KA220-ADU-000027053

Résultat du projet 1
**Cadre Théorique et Méthodologique des
Compétences Numériques Contemporaines pour les Adultes**



Cette œuvre est placée sous licence Creative Commons Attribution 4.0 International.
Pour consulter une copie de cette licence, visitez le site <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



www.mindthegap-project.eu



Cofinancé par
l'Union européenne

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.
Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

Table des matières

Introduction	5
Espagne	6
Contexte	6
Profils professionnels	7
Programmes d'éducation ou de formation	7
Besoins de formation	7
Initiatives pertinentes	8
Compétences	8
Autriche	10
Contexte	10
Profils professionnels	11
Programmes d'éducation et de formation	11
Besoins de formation	11
Initiatives pertinentes	12
Compétences	13
Grèce	14
Contexte	14
Profils professionnels	15
Programmes d'éducation ou de formation	15
Besoins de formation	15
Initiatives pertinentes	16
Compétences	16
Turquie	16
Contexte	16
Profils professionnels	17
Programmes d'éducation ou de formation	18
Besoins de formation	18
Initiatives pertinentes	19
Compétences	20
France	21
	3

Contexte	21
Profils professionnels	22
Programmes d'éducation ou de formation	22
Besoins de formation	22
Initiatives pertinentes	23
Compétences	24
Irlande	27
Contexte	27
Profils professionnels	27
Programmes d'éducation ou de formation	28
Besoins de formation	29
Initiatives pertinentes	29
Compétences	30
CONCLUSION	32
Cadre de compétences	32

Introduction

Dans le but d'aider les formateurs d'adultes à aider les migrants numériques à devenir compétents aux deux niveaux les plus élémentaires des normes de l'UE (DigComp), ce cadre de compétences théorique et méthodologique a pour objectif de proposer un aperçu des besoins et des défis actuels des formateurs d'adultes dans le domaine de l'enseignement des adultes de plus de 55 ans en termes de compétences numériques.

Ce document s'adresse spécifiquement aux formateurs d'adultes, aux établissements, aux autorités et aux représentants de la formation des adultes qui accompagnent les seniors dans l'acquisition de compétences contemporaines.

L'analyse a été menée au niveau national, ce qui signifie qu'elle reflète la situation actuelle des formateurs d'adultes dans l'enseignement des compétences numériques aux adultes de plus de 55 ans dans les pays du consortium du projet tels que l'Espagne, l'Autriche, la Grèce, la Turquie, la France et l'Irlande.

L'analyse a pris en considération les catégories décrites dans le tableau suivant :

Contexte	État des politiques, enjeux et besoins dans le domaine de la littératie numérique et aperçu des situations au niveau européen.
Profils professionnels	Enseignants et formateurs de l'éducation des adultes (et autres professionnels) utilisant l'approche du Cadre de Compétences numériques 2.0 pour aider les personnes âgées (de plus de 55 ans) à acquérir des compétences numériques.
	Profils professionnels requis avec toute qualification ou diplôme d'études.
Programmes d'éducation ou de formation	Formation spécifiquement destinée à accompagner les seniors (plus de 55 ans) dans l'acquisition de compétences numériques.
Besoins de formation	Les besoins des formateurs d'adultes dans l'enseignement aux adultes de plus de 55 ans en matière de compétences numériques.
	Études ou publications nationales analysant les besoins de formation ou les lacunes de compétences de ces profils professionnels.
Initiatives pertinentes	Institutions, organisations, programmes ou expériences au niveau national pertinents aux fins de ce cadre.
Compétences	Un inventaire des compétences attendues des formateurs d'adultes pour transmettre des connaissances sur les deux premiers domaines de compétence du Cadre de Compétences numériques 2.0 (DigComp) qui sont fondamentaux sur l'utilisation des outils numériques.

En conclusion de l'analyse, un cadre de compétences a été défini pour les prestataires de formation pour adultes dans l'enseignement aux adultes de plus de 55 ans en termes de compétences numériques.

Le Cadre Théorique et Méthodologique pour les Compétences Numériques Contemporaines des Adultes a également servi à développer le deuxième résultat du projet MIND THE GAP qui est le Curriculum de Formation pour les Migrants Numériques et est disponible sur le site du projet à ce lien : <https://mindthegap-project.eu/>

Espagne

Contexte

En Espagne, il est urgent d'améliorer la culture numérique des personnes de 55 ans et plus. Selon l'Union générale des travailleurs espagnols, les personnes de plus de 55 ans souffrent d'une situation de grave exclusion numérique et informatique et d'un manque de protection, ayant ainsi des conséquences sur la santé et mène à l'exclusion bancaire. En raison de ces limitations, 9,4 millions d'Espagnols de plus de 55 ans ne peuvent pas accéder aux services bancaires en ligne et 11 millions ne savent pas comment prendre rendez-vous avec un médecin en ligne ou installer une application sur leur mobile leur permettant de télécharger le certificat Covid ou d'interagir avec leur banque. Selon les données fournies par ce syndicat, en 2021, 30% des personnes de plus de 55 ans n'ont jamais utilisé internet et jusqu'à 70% ne savent pas installer une application sur leur mobile. En outre,

Le gouvernement espagnol a élaboré un Plan national de compétences numériques (Plan Nacional De Competencias Digitales) et Digital Spain 2025 (España Digital 2025) comme principales références pour la transformation numérique du pays.

Le second comprend près de 50 mesures regroupées en dix axes stratégiques avec lesquels, au cours des cinq prochaines années, l'objectif est de promouvoir le processus de transformation numérique du pays, conformément à la stratégie numérique de l'Union européenne, grâce à la collaboration public-privé et avec la participation de tous les agents économiques et sociaux du pays.

Références :

Plan national des compétences numériques

https://portal.mineco.gob.es/RecursosArticulo/mineco/ministerio/ficheros/210127_plan_nacional_de_competencias_digitales.pdf

Espagne numérique 2025

https://portal.mineco.gob.es/ca-es/ministerio/estrategias/Paginas/00_Espana_Digital_2025.aspx

https://www.lamoncloa.gob.es/presidente/actividades/Documents/2020/230720-Espa%C3%B1aDigital_2025.pdf

Article confidentiel sur l'exclusion sociale

<https://confilegal.com/20220125-reclaman-que-los-fondos-europeos-se-destinen-a-alfabetizar-digitalmente-a-las-personas-mayores-para-evitar-su-exclusion-social/>

Profils professionnels

En Espagne, des éducateurs aident les personnes âgées à acquérir des compétences numériques. Le Cadre de Compétences Numériques 2.0 n'est pas officiellement mentionné comme la principale approche utilisée. De nos jours, il existe divers programmes dédiés à l'amélioration de la littératie numérique des personnes âgées suivant des approches principalement génériques.

Programmes d'éducation ou de formation

Ces profils professionnels doivent posséder des aptitudes et des compétences liées à l'environnement numérique, ainsi qu'une certaine expérience en matière d'éducation des adultes.

Diplôme en Pédagogie ainsi qu'une formation spécifique sur le sujet sont demandés

En fonction des contextes de l'environnement éducatif, il existe également des formations spécifiques pour devenir enseignant ou professeur d'éducation des adultes en tant que Master de formation des enseignants (Master de Formación del Profesorado)

(source:<https://www.avanzaentucarrera.com/orientacion/profesiones/profesorado/profesor-de-educacion-de-adultos-una-buena-alternativa/>)

En Espagne, plusieurs initiatives visent à aider les personnes âgées de 55 ans et plus à acquérir des compétences numériques. Ces initiatives sont à la fois en ligne (sous forme de cours en ligne) et en présentiel. Ces programmes sont organisés au niveau national, régional et local par des entités publiques et privées.

Besoins de formation

Les deux principaux besoins de formation identifiés sont liés au Cadre de compétences numériques 2.0 et à l'enseignement de l'éducation des adultes. Les formateurs ont déjà des compétences numériques, mais ils doivent se concentrer sur les exigences européennes les plus récentes et développer des programmes abordant le modèle de référence conceptuel DigComp avec une approche spécifique suivant les indications européennes.

En ce qui concerne l'éducation des adultes, du point de vue psychologique et pédagogique, celles qui distinguent clairement l'éducation des adultes de celle qui se déroule en milieu scolaire sont une motivation garantie, puisque les adultes participent généralement de manière volontaire ; l'expérience comme source et contraste de leur apprentissage ; le besoin d'apprendre comme solution aux problèmes de leur vie quotidienne, familiale, sociale et professionnelle; dévouement à temps partiel, en raison de leurs différentes occupations ; autonomie dans la prise de décisions et capacité à les assumer. Parallèlement à cela, dans l'éducation des adultes, nous nous retrouvons fréquemment avec le besoin d'améliorer l'estime de soi, de surmonter les peurs, d'appliquer l'apprentissage à la vie quotidienne et d'avoir la possibilité de démontrer et d'exprimer ce qui a été appris. Pour cette raison, dans ce type d'éducation, la participation et le dialogue sont particulièrement pertinents ;

(source:<https://www.redalyc.org/journal/349/34962232005/html/>)

D'autre part, il existe diverses études et publications liées également aux besoins des migrants numériques et/ou des personnes âgées de 55 ans et plus en matière de compétences numériques. La plupart d'entre eux sont liés aux opérations de la vie quotidienne telles que les services de santé, les services de l'administration publique, les services bancaires en ligne, la navigation en ligne sécurisée, etc.

Initiatives pertinentes

Le gouvernement espagnol, en collaboration avec d'autres entités, organise des formations sur les compétences numériques destinés aux personnes âgées. Par exemple, « Compétences numériques » : et formation en ligne créée en collaboration avec Canal Senior <https://canalsenior.es/bienvenida-al-curso-ccaucd20210511-00>

- La Fondation La Caixa organise des formations en présentiel sur les outils et les ressources numériques utiles à partir des principes de base (Introduction à l'informatique) jusqu'à des niveaux plus avancés.

<https://fundacionlacaixa.org/es/personas-mayores-formacion-talleres-presenciales-competencias-digitales>

- Capacitatic55+ est un programme soutenu par la région Castilla-La Mancha et l'Union européenne qui organise un calendrier de cours sur l'éducation numérique à différents niveaux (des bases à la gestion des services de l'administration publique et de la banque en ligne)

<https://www.capacitatic55.com/index.php>

Compétences

Compétences attendues des formateurs d'adultes pour transmettre des connaissances sur les deux premiers domaines de compétence du Cadre de Compétences Numériques 2.0 (DigComp) qui sont fondamentaux sur l'utilisation des outils numériques.

Le formateur doit maîtriser les connaissances sur le domaine de compétence 1. La maîtrise de l'information et des données en tant que :

- Articuler les besoins d'information, rechercher des données, des informations et des contenus dans des environnements numériques, y accéder et naviguer entre eux. Créer et mettre à jour des stratégies de recherche personnelles

- Analyser, comparer et évaluer de manière critique la crédibilité et la fiabilité des sources de données, d'informations et de contenus numériques. Analyser, interpréter et évaluer de manière critique les données, informations et contenus numériques

- Organiser, stocker et récupérer des données, des informations et du contenu dans des environnements numériques. Les organiser et les traiter dans un environnement structuré

Le formateur doit maîtriser les connaissances du domaine de compétence 2. Communication et collaboration

- Interagir à travers une variété de technologies numériques et comprendre les moyens de communication numérique appropriés pour un contexte donné.

- Partager des données, des informations et du contenu numérique avec d'autres grâce à des technologies numériques appropriées. Agir en tant qu'intermédiaire, connaître les pratiques de référencement et d'attribution.
- Participer à la société à travers l'utilisation des services numériques publics et privés. Rechercher des opportunités d'autonomisation et de citoyenneté participative grâce à des technologies numériques appropriées.
- Utiliser les outils et technologies numériques pour des processus collaboratifs, et pour la co-construction et la co-création de ressources et de connaissances.
- Être conscient des normes de comportement et du savoir-faire lors de l'utilisation des technologies numériques et de l'interaction dans les environnements numériques. Adapter les stratégies de communication au public spécifique et être conscient de la diversité culturelle et générationnelle dans les environnements numériques.
- Créer et gérer une ou plusieurs identités numériques, pouvoir protéger sa propre réputation, traiter les données que l'on produit à travers plusieurs outils, environnements et services numériques.

Le formateur doit maîtriser les domaines de compétences suivants dans l'éducation des adultes :

1. pour surveiller et gérer l'apprentissage et les performances des élèves grâce aux données
2. planifier et dispenser un enseignement de haute qualité fondé sur des données probantes
3. communiquer efficacement pour motiver et engager les apprenants
4. rechercher le professionnalisme et développer continuellement ses connaissances et ses compétences

(Une description détaillée des compétences en éducation des adultes peut être trouvée ici :

<https://lincs.ed.gov/publications/te/competencies.pdf>)

Autriche

Contexte

État des politiques, problèmes et besoins dans le domaine de la culture numérique et aperçu des situations en Autriche et au niveau européen.

UE

- [https://op.europa.eu/o/opportal-service/download-handler?identifieur=827fcd9c-1a8c-11ec-b4fe-01aa75ed71a1&format=pdf&language=en&productionSystem=cellar&part=L'éducation et la formation des adultes en Europe \(publications UE 08/09/2021\)](https://op.europa.eu/o/opportal-service/download-handler?identifieur=827fcd9c-1a8c-11ec-b4fe-01aa75ed71a1&format=pdf&language=en&productionSystem=cellar&part=L'éducation et la formation des adultes en Europe (publications UE 08/09/2021))
- [Cadre européen pour les établissements d'enseignement numériquement compétents - DigCompOrg](#)
Promouvoir un apprentissage efficace dans l'ère numérique
- [Éducation numérique : des outils d'autoévaluation gratuits](#): SELFIE outil numérique gratuit pour évaluer où en sont les écoles avec l'éducation numérique
- [Bilan 02/2021 : Actions de l'UE pour remédier aux faibles compétences numériques](#) Le niveau de compétences numériques de base a progressivement augmenté au niveau de l'UE et dans la plupart des États membres ces dernières années (2015-2019).
- [Vieillesse | CEE-ONU](#) (2017) DÉCLARATION MINISTÉRIELLE DE LISBONNE "Une société durable pour tous les âges : réaliser le potentiel de vivre plus longtemps"

Autriche

- [Bildung im Alter](#) éducation à l'âge : site Web avec les stratégies du ministère des affaires sociales "BMSGPK"
- [Strategie zum lebensbegleitenden Lernen in Österreich](#) (2020) Stratégie pour l'apprentissage tout au long de la vie en Autriche
- [Fiche d'information : Freiwilligentätigkeit und Bildung im Alter inkl. Praxisleitfaden](#) Fiche d'information : Bénévolat et éducation chez les seniors incluant un guide pratique
- [Altern, Lernen und Bildung 2030 Perspektiven und Bedarf](#) Perspectives et besoins du vieillissement, de l'apprentissage et de l'éducation à l'horizon 2030. Chapitre 3.4 Éducation numérique et participation (p. 47- p. 53) y compris les exigences
- [Altern und Zukunft - Bundesplan für Seniorinnen und Senioren](#) (2015) Le vieillissement et l'avenir - plan fédéral pour les personnes âgées basé sur le Plan d'action international sur le vieillissement 2002 de Madrid et la stratégie de mise en œuvre régionale de la CEE-ONU, le Plan fédéral pour les personnes âgées a été élaboré au nom du Conseil consultatif fédéral des personnes âgées sur une base scientifique : "[...] Il y a un besoin particulier d'éducation dans la vieillesse en lien avec la "fracture numérique", [...] Les personnes âgées ne peuvent ni gérer adéquatement les outils du monde numérique, comment cela est-il par exemple B. montre sur Internet, ils ne disposent pas non plus du matériel et du support technique appropriés et parfois ils n'ont pas les moyens de s'offrir un PC ou un accès à Internet. [...]".

L'un des quatre objectifs du plan : - Création d'une infrastructure pour une participation locale à bas seuil des femmes et des hommes âgés aux opportunités éducatives, notamment dans le domaine des projets intergénérationnels et de l'élargissement des offres dans le domaine des TIC.

Erwachsenenbildung.at est un site Web du ministère fédéral de l'Éducation, de la Science et de la Recherche (propriétaire du média). Il est édité par l'Association CONEDU pour la recherche et les médias en éducation. Partenaire de coopération : Institut fédéral de formation des adultes. Financé par le BMBWF et le FSE (Fonds social européen).

Profils professionnels

En Autriche, aucun profil professionnel spécifique pour les éducateurs d'adultes enseignant spécifiquement les compétences numériques aux adultes de plus de 55 ans n'a été trouvé.

Programmes d'éducation et de formation

Le site Web suivant donne des informations sur la façon de trouver un éducateur d'adultes : [Kompetenznachweis : Bildungsinfo :: erwachsenenbildung.at](#) Preuve de compétence et [BIC.at - Erwachsenenbildner*in](#) est un portail en ligne pour l'orientation professionnelle. Quelques autres sites Web pour l'éducation des adultes

- [Zertifizierung : Zertifizierte/r Trainer/in in der Erwachsenenbildung](#): Formateur certifié en éducation des adultes (WIFI WKO)
- [Erwachsenenbildung: Einrichtungen Und Institute In Österreich | Génération55plus.net](#): une liste de tous les établissements et instituts dans le domaine de l'éducation des adultes en Autriche
- [CONEDU](#)- apprendre à façonner le changement : Association pour la recherche et les médias en éducation et société de conseil et de services pour la formation et le développement de la formation continue.
- [Fortbildungs- und Unterstützungsangebote für Lehrpersonen](#) Digital Learning - offres de formation continue et d'accompagnement pour les enseignants
- [Digitale Erwachsenenbildung](#)
- [EBmooc plus 2020 : Die digitale Praxis für ErwachsenenbildnerInnen](#) Formation en ligne libre pour les éducateurs d'adultes
- [ABI St. Pölten](#) Institut de formation pour l'éducation des adultes

Besoins de formation

Besoins des formateurs d'adultes dans l'enseignement aux adultes de plus de 55 ans en matière de compétences numériques :

- **Compétences sociales et communicationnelles** : patience, communication non violente, ...
- **Compétences émotionnelles** : empathie,

- **Compétences interculturelles**
- **Didactique et pédagogie** : KISS (keep it short and simple), gamification, Vidéos et autres outils, apprentissage par l'expérience...
- **Compétences numériques (selon le niveau - Débutant ou Intermédiaire)** : utilisation de Smartphones/Tablette/Ordinateur, qu'est-ce qu'Internet, comportement sur Internet, utilisation des moteurs de recherche (Google,...), E-Mail, Sécurité des données et définition du mot de passe, Sauvegarde des données, Plateformes de communication (SMS, Skype, WhatsApp et autres médias sociaux), applications utiles pour la vie quotidienne, MS Office et outils gratuits,...

Études ou publications nationales analysant les besoins de formation ou les lacunes en compétences de ces profils professionnels :

- [Digitalisierung und Erwachsenenbildung. Reflexion sur l'innovation et la critique](#) Numérisation et éducation des adultes - réflexions sur l'innovation et la critique 2020 Stratégie d'apprentissage tout au long de la vie en Autriche
- [Altern, Lernen und Bildung 2030 Perspektiven und Bedarf](#) Perspectives et besoins du vieillissement, de l'apprentissage et de l'éducation à l'horizon 2030. Chapitre 3.4 Formation et participation numériques (p. 51-p. 53) incluant les exigences : Financement de la formation et de la formation continue des formateurs par la main publique • Offres de formation et de formation continue de grande qualité pour les formateurs (format en ligne et présentiel) • Élaboration de cursus pour la formation et le perfectionnement des formateurs dans le domaine des seniors numériques • Poursuite du développement du matériel pédagogique • Établissement de la formation continue comme critère de qualité
- <https://www.researchgate.net/publication/351742776> [Perceived benefits from non-formal digital training sessions in later life views of older adult learners peer tutors and teachers/fulltext/60a7309392851ca9dcd380d0/Perceived-benefits-from-non-formal-digital-training-sessions-in-later-life-views-of-older-adult-enseignants.pdf?origin=publication_detail](#) [apprenants-pairs-tuteurs-et-enseignants.pdf?origin=publication_detail](#) Avantages ressentis à partir des sessions de formation numérique non formelles plus tard dans la vie : points de vue des apprenants adultes plus âgés, des pairs tuteurs et des enseignants

Initiatives pertinentes

- [DigComp 2.2 AT\(2021\)](#) Référentiel de compétences numériques pour l'Autriche
- [digi.kompP-Kompetenzmodell](#) Instrument d'auto-évaluation, de développement professionnel continu des éducateurs et de catégorisation des cours de formation continue dans le domaine des compétences numériques dans les écoles normales d'enseignants.

Des outils utiles qui aident les Autrichiens à accéder aux canaux officiels de la vie quotidienne en ligne :

- [Handy-Signature](#) il s'agit d'une signature personnelle, qui permet d'identifier de manière unique les personnes elles-mêmes sur Internet. La signature mobile et la carte citoyen remplissent les mêmes fonctions. Il équivaut à une signature manuscrite, il s'agit donc d'un identifiant numérique sur Internet.

Lors de l'inscription, une pièce d'identité officielle (carte d'identité ou passeport) est requise une seule fois. La signature de téléphone portable est gratuite et il existe également une application de signature de téléphone portable. La Signature permet aux personnes de :

- Traitement en ligne d'office
- Livraison électronique
- Soumissions électroniques aux tribunaux et aux procureurs
- Émission de factures électroniques
- Signature électronique juridiquement valable dans le secteur privé
- [oesterreich.gv.at – Startseite](https://oesterreich.gv.at) une application d'administration en ligne de l'administration fédérale autrichienne publiée en 2019. Outre le site Web, il existe également une application pour smartphone appelée "Digitales Amt" (bureau numérique). En fonction de ce qui est proposé par les unités administratives, les citoyens peuvent ensuite consulter des informations sur Internet (par exemple, les heures d'ouverture des bureaux, les informations juridiques, les subventions, etc.). Dans certains cas, il est déjà possible de traiter avec les canaux officiels via Internet. Quelques exemples de services :
 - Informations sur le Coronavirus (Greenpass, offre de vaccination, dépistage covid-19, mesures en vigueur, conditions d'entrée,...)
 - Enregistrement de votre nouvelle résidence principale
 - Demande de carte d'électeur
 - Service en ligne autour de la grossesse et de l'accouchement
 - Référendums actuels → peuvent être signés avec une signature mobile
 - Sélections de formulaires
 - Informations sur les autorités
 - Extrait de casier judiciaire
 - e-Trésor (coffre-fort de données personnelles)
- [Finanzeonline](https://finanzonline.gv.at) pour l'égalisation fiscale et autres demandes concernant les services financiers (signature mobile requise)
- [JustizOnline](https://justizonline.gv.at): informations et services numériques proposés par la justice autrichienne : formulaires, demande de registre foncier (et extrait), registre des sociétés (et extrait), informations sur l'état de la procédure (signature mobile requise)
- [RIS](https://ris.gv.at) système d'information juridique numérique
- [Meine SV](https://meine.sv.gv.at): portail de services pour les assurances sociales (signature mobile requise) :
 - Transmettre des données (faire une demande d'auto-assurance, remplir son bilan de santé après un arrêt maladie, commander en ligne des congés maladie)
 - Obtenir des certificats : (congé de maladie, frais d'ordonnance, approbation de traitements)
 - Remboursement (soumettre la facture du médecin, demander le remboursement des frais médicaux, rembourser les frais de prescription)
 - Informations (sur les périodes d'assurance, l'assurance pension et les visites médicales)

Compétences

Un inventaire des compétences attendues des formateurs d'adultes pour transmettre des connaissances sur les deux premiers domaines de compétence du Cadre de Compétences Numériques 2.0 (DigComp) qui sont fondamentaux sur l'utilisation des outils numériques :

- Les formateurs d'adultes doivent être capables de :

- Compétence 1 : catégoriser et articuler les besoins d'information ainsi que rechercher des données, des informations et des contenus dans des environnements numériques, pour y accéder et naviguer entre eux
- Compétence 2 : analyser, comparer et évaluer de manière critique la crédibilité et la fiabilité des sources de données, d'informations et de contenus numériques
- Compétence 3 : organiser, stocker et récupérer des données, des informations et des contenus dans des environnements numériques
- Compétence 4 : traiter et partager des données, des informations et des contenus numériques grâce à des technologies appropriées
- Compétence 5 : apprécier les normes comportementales spécifiques, la diversité culturelle et générationnelle tout en interagissant en ligne
- Compétence 6 : donner aux apprenants les moyens de gérer les risques et d'utiliser les technologies numériques de manière sûre et responsable qui protège leurs données personnelles et leur vie privée.
- Compétence 7 : collaborer et interagir grâce à l'utilisation de données ouvertes dans un contexte public et protéger leur identité numérique et leur réputation en ligne

Ressource supplémentaire – Comparaison des Pays européens :

[Bilan 02/2021 : Actions de l'UE pour remédier aux faibles compétences numériques](#)

Grèce

Contexte

80% des citoyens âgés de 65 à 74 ans dans notre pays n'avaient jamais utilisé d'ordinateur, selon les données de 2018, alors que dans d'autres pays européens, ce pourcentage correspondait à 40%. De plus, sept personnes âgées sur dix n'avaient jamais utilisé Internet, selon les données de 2019, et de plus, les personnes âgées ont déclaré avoir peur d'utiliser les médias numériques en raison du manque d'informations ou des problèmes de sécurité liés à l'utilisation des médias numériques.

Il est clair que l'apprentissage numérique tout au long de la vie est nécessaire à mesure que les services d'administration en ligne continuent de se développer. Les services numériques rendus concernent la vie quotidienne du citoyen, le service militaire, l'activité économique, l'éducation, le travail et les assurances et la santé et la prévoyance.

Il est également évident que les personnes âgées doivent disposer d'un environnement convivial dans ce qu'elles voient et gèrent, à mesure que la technologie progresse, les applications se modernisent, l'accent doit donc être mis sur l'utilisation d'appareils mobiles ou de tablettes. Il est crucial de ne pas créer la prochaine fracture numérique, c'est-à-dire de former quelqu'un à utiliser son ordinateur et à consulter son dossier de santé électronique, sans pouvoir le faire depuis son téléphone portable.

Ces dernières années, l'État a déployé de nombreux efforts pour former les personnes âgées aux compétences numériques de base, les principaux acteurs étant la Fondation pour la jeunesse et la formation tout au long de la vie, l'Agence pour l'emploi et les municipalités locales. Il existe une large gamme de programmes de formation gratuits disponibles (à la fois en interne et à distance) dans les compétences numériques de base et certains d'entre eux sont obligatoires pour que les bénéficiaires participent à divers programmes d'emploi.

Profils professionnels

En Grèce, pour qu'un éducateur d'adultes puisse participer aux programmes d'éducation officiels de l'État, il doit être un éducateur d'adultes certifié selon la procédure définie par l'EOPPEP (Organisation nationale pour les certifications des qualifications et l'orientation professionnelle). Ces dernières années, l'EOPPEP s'est efforcé d'utiliser le Cadre de Compétences Numériques 2.0, selon une étude de la Fondation pour la jeunesse et l'apprentissage tout au long de la vie.

Programmes d'éducation ou de formation

En Grèce, pour qu'un éducateur d'adultes puisse participer aux programmes d'éducation officiels de l'État, il doit être un éducateur d'adultes certifié selon la procédure définie par l'EOPPEP (Organisation nationale pour les certifications des qualifications et l'orientation professionnelle). Pour entrer dans le processus de certification, il faut être titulaire d'un diplôme de base en informatique et soit avoir plus de 150 heures d'expérience en éducation des adultes, soit avoir suivi un programme de formation en éducation des adultes d'un organisme public. Ensuite, le processus de certification consiste en un examen pratique et théorique et si un candidat formateur réussit le processus, il peut participer aux programmes de formation pendant 10 ans. Après 10 ans, un processus de recertification plus restreint doit être répété.

S'il existe de nombreux programmes de formation destinés aux personnes âgées et spécifiquement aux compétences numériques, il n'existe aucun programme de formation qui prépare des formateurs spécifiquement pour les personnes âgées.

Besoins de formation

Les besoins des éducateurs d'adultes qui enseignent les compétences numériques aux citoyens de plus de 55 ans sont dans une large mesure couverts en raison de la certification obligatoire de l'EOPPEP. Bien sûr, parce que le séminaire en éducation des adultes n'est pas fréquenté par tout le monde, mais seulement par ceux qui n'ont pas d'expérience pédagogique, on constate des lacunes concernant l'éducation des adultes, la façon dont les adultes apprennent, leurs particularités, etc.

Ainsi, les besoins pédagogiques des formateurs sont essentiellement liés aux techniques de base de l'éducation des adultes, à la gestion de groupe, etc. Plus spécifiquement, il s'agit de :

- Explorer les théories de base - et surtout modernes - de l'éducation des adultes.
- Comprendre l'applicabilité des principes et des méthodes d'éducation des adultes, de coordination d'équipe, de planification, d'organisation et d'évaluation des programmes d'éducation des adultes.
- Planifier, organiser et évaluer les programmes d'éducation des adultes en utilisant les principes et les méthodes d'éducation des adultes.

Outre la spécificité de l'éducation des adultes, les éducateurs semblent avoir un besoin d'approfondir leurs connaissances dans tous les services numériques proposés par l'État, qui connaissent de fait une croissance exponentielle ces dernières années.

Il existe des enquêtes et des publications sur ce sujet à la fois de l'EOPPEP et du CEDEFOP.

Initiatives pertinentes

En Grèce, de nombreuses institutions, organisations et prestataires de formation proposent des formations sur les compétences numériques pour tous les adultes (pas spécifiquement pour les plus de 55 ans).

À titre indicatif, certaines de ces organisations :

- Fondation pour la jeunesse et l'apprentissage tout au long de la vie (<https://www.inedivim.gr/en>)
- ORGANISATION DE L'EMPLOI DU TRAVAIL (<https://www.oaed.gr/>)
- Université libre (<https://www.eap.gr/>)
- Ministère de l'Éducation (<https://www.minedu.gov.gr/>)
- Toutes les universités à travers leurs centres spécialisés de formation tout au long de la vie
- Toutes les communes à travers leurs centres spécialisés de formation tout au long de la vie
- Centre d'informatique des nouvelles technologies KEPLINET (fournit spécifiquement une formation basée sur DigComp 2.0)

Compétences

Voici les compétences attendues des éducateurs d'adultes :

- analyser en profondeur, sélectionner et être en mesure de transmettre de manière compréhensible le matériel concerné, les connaissances et les compétences résultant des objectifs de l'unité thématique partagée avec les stagiaires
- avoir une image complète et documentée des besoins éducatifs des apprenants adultes
- utiliser des outils et des techniques de formation flexibles adaptés aux objectifs et aux résultats attendus
- renforcer le rôle actif des actions d'apprentissage en groupe
- donner de l'autonomie aux apprenants en utilisant leur expérience autonomie / personnalisation de l'apprentissage
- résoudre des problèmes imprévus
- utiliser tout message ou information susceptible de l'amener à améliorer ses performances d'enseignement à l'avenir

Turquie

Contexte

En Turquie, selon les statistiques sur la numérisation, les personnes de plus de 55 ans ne sont pour la plupart pas en mesure de répondre aux exigences de cette ère numérique. Par exemple, rechercher ou partager des données, communiquer via des outils numériques, s'engager dans des activités d'e-gouvernement, etc.

Il ressort des statistiques que les personnes âgées de 55 à 64 ans partagent le plus faible taux d'utilisation quotidienne d'Internet de tous les groupes d'âge (<https://cutt.ly/YFoJp4J>). En outre, les mêmes résultats peuvent être observés dans les statistiques de visite de sites Web d'actualités en ligne, de téléchargement d'un contenu auto-créé, de recherche d'emploi en ligne et de participation à toute forme d'activité en ligne. En ce sens, les migrants numériques en Turquie doivent apprendre à utiliser certains outils numériques de base et à agir sur des plateformes en ligne telles que l'identification et l'analyse d'informations numériques, la communication dans des réseaux virtuels, l'utilisation de la technologie numérique et les applications de citoyenneté électronique.

Afin d'apporter une réponse à ces besoins, certains organismes publics ont élaboré des plans d'action, des programmes de formation en ligne et des projets. Même si ceux-ci ne s'adressent pas directement aux personnes de plus de 55 ans, elles peuvent bénéficier du matériel. Vous pouvez trouver les noms de certaines institutions et leurs formations :

- En Turquie, la principale institution responsable de l'éducation et de la formation des adultes est la Direction générale de l'apprentissage tout au long de la vie, qui relève du ministère de l'Éducation nationale. Il propose non seulement des cours de compétences numériques pour adultes, mais également divers cours sur certaines connaissances, compétences et capacités spécifiques.
- La Présidence de la République turque - Bureau de la transformation numérique : Ils mettent en œuvre des projets pour améliorer les compétences des personnes défavorisées sur l'utilisation d'Internet.
- Le ministère de l'Industrie et de la Technologie - Ils organisent chaque année des sommets sur la transformation numérique et la technologie. En outre, ils ont préparé et mis en œuvre des plans d'action tels que des plans d'action e-gouvernement, des plans d'action e-transformation, etc.
- Certaines organisations gouvernementales telles que TUBITAK et SIBERAY proposent des formations numériques.

Les programmes de master des universités et les centres de transformation numérique contribuent aux besoins de ce domaine.

Profils professionnels

L'éducation des adultes en Turquie est principalement assurée par la Direction générale de l'apprentissage tout au long de la vie relevant du ministère de l'Éducation nationale. En outre, les gouvernements locaux et diverses organisations non gouvernementales soutiennent l'éducation des adultes par le biais de divers projets. Les formations organisées par la Direction Générale de l'Apprentissage Tout au Long de la Vie ont un cursus standard et des caractéristiques qui sont recherchées pour ceux qui dispenseront ces formations.

Les formations proposées par la Direction générale de l'éducation tout au long de la vie sont généralement ouvertes à la participation des personnes âgées de plus de 18 ans. Dans cet aspect, il n'existe pas de programmes de formation spéciaux visant à améliorer les compétences numériques des personnes qui ont surtout plus de 55 ans. Par conséquent, il n'existe pas de formateurs spécialement formés pour améliorer les compétences numériques des adultes de plus de 55 ans, et aucun cadre n'est prévu pour la manière dont ces formateurs sont censés être formés.

Programmes d'éducation ou de formation

Afin de mettre en œuvre les programmes éducatifs préparés par la Direction générale de l'apprentissage tout au long de la vie, qui organise la majeure partie de l'éducation des adultes dans notre pays, il est nécessaire que les éducateurs atteignent un certain niveau de compétence et aient une certaine expérience éducative. Il existe également des exigences pour les éducateurs qui dispenseront des formations concernant le développement des compétences numériques des adultes. Les personnes qui ont obtenu un baccalauréat dans le domaine des technologies de l'information ou celles qui ont reçu une formation dans les domaines liés aux technologies de l'information des universités avec un certificat de formation pédagogique peuvent dispenser une formation pour adultes.

La Direction générale de la formation tout au long de la vie a conçu différents programmes pédagogiques pour améliorer les compétences numériques des adultes. Dans ces programmes, il y a des sujets comme la littératie numérique, l'utilisation d'Internet, l'utilisation de base de l'ordinateur et l'utilisation sûre d'Internet. À cet égard, ces formations visent à acquérir des compétences telles que la maîtrise de l'information et des données, la communication et la coopération, la sécurité, qui sont spécifiées dans DigComp 2.0.

Grâce aux programmes de formation préparés par la Direction générale de l'apprentissage tout au long de la vie, qui a la possibilité de dispenser un enseignement dans les centres d'éducation publique de toute la Turquie, ne propose pas de formation personnalisée, en particulier pour les adultes de plus de 55 ans afin de promouvoir leurs compétences numériques. Ces formations s'adressent à tous les adultes de plus de 18 ans et il existe un plan général de formation pour le développement des compétences numériques. Ces formations n'incluent pas les compétences de base telles que l'obtention de rendez-vous à l'hôpital, l'exécution de transactions bancaires, la création de candidatures officielles et l'utilisation des médias sociaux, dont les personnes de plus de 55 ans ont besoin dans le monde numérique.

Ce besoin de formation pour les migrants numériques a été remarqué par la plus grande municipalité locale de Türkiye, la municipalité métropolitaine d'Istanbul, et ainsi, des vidéos et des articles éducatifs ont été préparés pour améliorer les compétences des migrants numériques dans le cadre du projet "Digital for All Ages". Ces formations, accessibles depuis le site internet (<https://heryastadijital.ibb.istanbul/>), ont une structure axée sur les résultats pour le développement des compétences numériques des adultes.

Besoins de formation

Des mémoires et des articles ont été publiés sur l'efficacité de l'éducation des adultes et les besoins des éducateurs en Turquie. Dans les études menées dans ce domaine, la structure de l'éducation offerte aux adultes, les besoins des éducateurs et les principaux problèmes rencontrés dans l'éducation des adultes ont été discutés. De plus, la recherche a été menée auprès d'adultes ayant participé à une formation pour le développement des compétences numériques et les compétences nécessaires aux adultes ont été identifiées.

Sur la base de ces études, diverses détections ont été faites sur les difficultés rencontrées dans la formation des adultes, les attentes des adultes en matière de compétences numériques et les besoins des éducateurs dans ce domaine.

Tout d'abord, les formateurs qui assurent l'éducation des adultes, notamment dans les Centres Publics d'Education, ont reçu un certificat de formation en formation pédagogique et leurs compétences pédagogiques ont été améliorées dans ce domaine. Cependant, l'andragogie est un concept important dans

l'éducation des adultes et le concept d'andragogie comprend des processus différents du concept de pédagogie

La matière à enseigner dans l'éducation des adultes doit contenir des compétences tangibles liées à la vie. Ces formations devraient permettre aux adultes d'établir des relations avec d'autres informations et de fournir des compétences utiles qui maintiendront la motivation à apprendre. De plus, il est nécessaire d'expliquer clairement la fonction du contenu enseigné, de mettre l'accent sur une relation de cause à effet éloignée de la mémorisation et de développer une méthode pour sa mise en œuvre.

Pour cette raison, les personnes qui enseigneront aux adultes ont besoin de plus que les programmes qu'ils suivent actuellement. Cela s'applique également aux programmes éducatifs qui permettent aux adultes de développer leurs compétences numériques.

Les formations actuelles incluent des compétences de base telles que l'utilisation d'Internet, le développement de contenu et l'utilisation d'un ordinateur. Cependant, les compétences numériques dont les migrants numériques ont le plus besoin sont des feuilles de route concrètes pour répondre à leurs besoins personnels.

Par exemple, des compétences telles que la réalisation de transactions officielles et la recherche d'informations dans l'administration en ligne, la communication avec des proches via les médias sociaux, l'utilisation de plateformes d'accès à l'information et la réalisation de transactions financières en toute sécurité sont des réalisations tangibles dont les adultes ont besoin. Pour cette raison, les éducateurs qui enseigneront aux adultes doivent disposer à la fois d'informations sur l'éducation des adultes et sur le contenu et le matériel à utiliser dans cette éducation.

Initiatives pertinentes

En Turquie, il existe de nombreuses institutions ou organisations pertinentes qui proposent des programmes de formation ou des opportunités pour faciliter les compétences numériques de la société. Même s'ils ne sont pas spécifiquement destinés aux migrants numériques, tout le monde peut bénéficier de ces matériels et programmes. Vous trouverez ici les noms de ces institutions/organisations ci-dessous :

- La Présidence de la République turque – Bureau de la transformation numérique (<https://cbddo.gov.tr/en/>)
- SIBERAY (Association contre la cybercriminalité) (<https://fr.siberay.com/>)
- Direction de l'apprentissage tout au long de la vie (<https://hbogm.meb.gov.tr/>)
- Ministère de l'éducation nationale (<http://www.meb.gov.tr/en/>)
- TUBITAK (Institut de recherche scientifique et technologique de Turquie) (<https://www.tubitak.gov.tr/en>)
- BILGEM (Centre de recherche sur les technologies de l'information et de la sécurité de l'information) (<https://bilgem.tubitak.gov.tr/>)
- Association turque d'informatique (<http://tbv.org.tr/en/>)
- Ministère de l'Industrie et de la Technologie (<https://www.sanayi.gov.tr/anasayfa>)
- Institut turc de normalisation (<https://en.tse.org.tr/>)
- Centre de transformation numérique et de compétences MEXT (<https://www.mext.org.tr/>)
- Bureau de technologie de l'Université de Bogazici (<https://tto.boun.edu.tr/en>)
- Municipalité métropolitaine d'Istanbul (<https://heryastadijital.ibb.istanbul/>)
- TURKCELL Gelecegi Yazanlar (<https://gelecegiyazanlar.turkcell.com.tr/dijitalokuryazarlik>)

En outre, la Métropole d'Istanbul propose des formations en ligne, en particulier pour les migrants numériques de plus de 60 ans afin de faciliter leur utilisation de la communication numérique et des activités d'administration en ligne. Ces formations sont ouvertes à l'utilisation et facilement accessibles sur leur site web (<https://heryastadijital.ibb.istanbul/>). Aussi TURKCELL qui est un opérateur GSM national ; fournit un programme de certificat en ligne à l'usage des personnes issues de communautés défavorisées pour soutenir efficacement leur utilisation des outils numériques (<https://gelecegiyazanlar.turkcell.com.tr/dijitalokuryazarlik>). De plus, la Direction générale de l'apprentissage tout au long de la vie propose un programme de certificat qui est appelé Programme de Certification des Compétences Numériques, les jeunes âgés de 18 à 30 ans peuvent acquérir les compétences numériques spécifiées dans DigComp 2.0.

Compétences

Dans ce projet, l'objectif principal est de doter les migrants numériques de compétences numériques, et afin de former ces personnes âgées, les formateurs d'adultes doivent avoir certaines compétences spécifiques pour promouvoir l'environnement d'apprentissage. Tous les enseignants ont sans aucun doute de très bonnes compétences en communication, de la patience, de la créativité, de la confiance, du dévouement, de l'organisation et du leadership. Cependant, lorsque l'on parle d'enseigner des compétences numériques à un adulte, les formateurs doivent avoir des compétences et des qualifications supplémentaires. Elles doivent:

- Avoir une très bonne connaissance de la technologie.
- Être adepte de la communication numérique.
- Avoir un bon quotient émotionnel.
- Avoir des compétences en gestion du changement et de la flexibilité.
- Connaître la sécurité numérique.
- Avoir de la volonté et de l'enthousiasme.
- Avoir des compétences interpersonnelles et de résolution de problèmes.
- Avoir la capacité de stimuler l'environnement d'apprentissage, d'engager et d'encourager les apprenants.
- Fournir des retours/commentaires proactifs.
- Être disponible.
- Être habile à mener des méthodes d'enseignement adaptatives.

Ces compétences ci-dessus ont été définies après une étude approfondie de la littérature pour répondre aux besoins des adultes qui ont besoin d'être soutenus dans des environnements numériques. L'enseignement aux apprenants adultes est clairement différent de l'enseignement aux étudiants. Il est évident que les apprenants adultes sont pour la plupart autodirigés et autonomes, mais le Numérique est un domaine inconnu pour les migrants numériques, ils peuvent donc être réticents ou l'éviter. Pour cette raison, les formateurs d'adultes doivent comprendre leurs peurs et leurs hésitations, ils doivent gérer certains problèmes d'engagement et les encourager en leur faisant des retours et en leur offrant un environnement d'apprentissage positif et inclusif.

France

Contexte

D'après une étude réalisée en 2018 par l'association Petits Frères des Pauvres¹, 25% des personnes de plus de 60 ans n'utilisent jamais Internet, témoignant d'une fracture numérique augmentant l'isolement des personnes âgées. En français, le néologisme « illectronisme » (contraction des notions d'illettrisme et d'électronique) est utilisé pour parler de ce phénomène. Cependant, les seniors ne rejettent pas les nouvelles technologies. D'après le Crédoc² (Centre français d'étude et d'observation des conditions de vie) 10,5 millions d'internautes français ont plus de 50 ans. Les initiés y consacrent beaucoup de temps, au point parfois de ne plus pouvoir s'en passer. Parmi les plus de 70 ans en 2014, près d'une personne sur deux était équipée d'un ordinateur, d'un téléphone portable et d'une connexion Internet. Mais les plus de 70 ans non connectés ont des difficultés à s'approprier l'usage du numérique, un constat traduisant l'importance de l'accompagnement. Pourtant en 2017, 8 seniors sur 10 estiment qu'il améliore le quotidien et 4 sur 10 sont équipés d'un smartphone, d'un ordinateur et d'une tablette tactile. Bien sûr, ils les utilisent depuis plus de 5 ans et pensent également que leur utilisation ne fera qu'augmenter à l'avenir.

De plus en plus d'actes de la vie quotidienne, notamment en matière sociale et administrative, sont aujourd'hui réalisés via Internet. Il y a une réelle urgence à réduire l'écart avec les migrants numériques aussi à cause de cela. De la déclaration d'impôts aux services de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, en passant par l'obtention d'une carte grise, d'une pièce d'identité, etc. Les guichets administratifs physiques ferment les uns après les autres et les personnes âgées, notamment, doivent se débrouiller seules devant leur écran pour effectuer leurs démarches, lorsqu'ils disposent d'un ordinateur et d'une connexion Internet...

Aussi, Internet, via ses réseaux sociaux notamment, représente pour la majorité de ses utilisateurs un moyen d'être toujours en contact avec leur famille, leurs amis, leurs proches ou non. Les seniors exclus du monde numérique se retrouvent isolés socialement puisqu'une grande partie d'entre eux n'a pas accès à ces nouvelles techniques de communication vecteurs de liens sociaux, ou n'en voit pas l'utilité par manque de connaissances.

Les associations et les collectivités locales sont à l'origine d'une grande partie des offres d'inclusion numérique dans les territoires. La diversité des associations, notamment, permet de proposer des approches variées et de s'adapter aux envies de chacun.

Pour identifier les partenaires et les ressources plusieurs mécanismes existent et peuvent être utilisés :

De nombreuses collectivités locales animent des réseaux territoriaux d'inclusion numérique, qui réalisent un travail de cartographie pour faciliter l'identification de partenaires et d'acteurs complémentaires.

10 Hubs Connectés pilotés par l'Etat se structurent dans certaines régions de France, pour accompagner les acteurs de la médiation numérique (ressources pédagogiques, formation, animation).

Certains réseaux se sont structurés au niveau régional ou national, ce qui facilite la diffusion en interne des outils et bonnes pratiques, et en externe leur mobilisation par la concertation.

¹Les Petits Frères des Pauvres est une association caritative française, reconnue d'utilité publique. Son objectif est d'accompagner les personnes souffrant d'isolement, de précarité matérielle, de précarité multiple et d'intervenir en priorité auprès des personnes de plus de 50 ans : <https://www.petitsfreresdespauvres.fr/>

²Source : <https://www.credoc.fr/download/pdf/Sou/Sou2021-4787.pdf>

Or, l'offre d'accompagnement numérique - que ce soit en termes d'accès, d'assistance ou de formation - est inégalement répartie sur le territoire (notamment pour assurer une richesse de l'offre par territoire).

La plupart des acteurs porteurs des projets référencés dans le répertoire sont des associations et des collectivités. Cependant, selon le lieu de résidence des seniors, des acteurs plus éloignés du secteur d'accompagnement « classique » peuvent être mobilisés pour densifier l'offre d'accompagnement sur le territoire, tendance observée en milieu rural (lycées agricoles, EHPAD pour les non-résidents).

Profils professionnels

Le Plan France Relance vise à déployer 4 000 Conseillers Numérique sur l'ensemble du territoire. Ils organisent des réunions et des ateliers dans les mairies, les centres France Services, les maisons de retraite et les Ehpad, les centres d'action sociale ou les associations locales.

Les Conseillers Numériques doivent avoir une certification PIX. La certification PIX est un service public français lancé dans le cadre du dispositif étatique d'amorçage proposé par la Direction interministérielle du numérique (Dinum) permettant à ses utilisateurs d'évaluer, de développer et de certifier leurs compétences numériques. Il est reconnu par l'Etat et le monde professionnel. Il est inscrit à l'inventaire de France Compétences.

Il comprend 16 compétences et il fait partie du cadre de référence européen DigComp, qui comprend 21 compétences, et du Cadre de référence des compétences numériques.

Programmes d'éducation ou de formation

Les Conseillers Numérique de France Services sont sélectionnés principalement sur la base de leur motivation. Jeunes entrant sur le marché du travail, anciens des services civiques, médiateurs, professionnels de l'insertion ou professionnels ou salariés en reconversion peuvent tous postuler pour devenir Conseiller numérique.

Les Conseillers Numériques, en plus de la certification PIX, doivent également être titulaires de la certification française de compétences professionnelles (CCP1) : « Accompagner différents publics vers l'autonomie dans l'usage des technologies, services et médias numériques » composant le premier des trois blocs de compétences du titre professionnel « Responsable d'espace de médiation numérique ». Le CCP1 comprend quatre compétences professionnelles :

- développer des programmes d'actions de médiation facilitant l'appropriation des savoirs et des usages numériques
- concevoir et produire des ressources pédagogiques et documentaires pour différents médias
- recevoir les différents publics, les informer et proposer des actions de médiation numérique
- préparer et mener des actions de médiation individuelles et collectives dans différents environnements numériques.

Besoins de formation

Les formateurs d'adultes en enseignement des compétences numériques aux adultes accueillent les publics, analysent leur situation, évaluent leurs besoins et leurs difficultés afin de leur proposer, dans différents environnements numériques, des actions de formation et d'accompagnement adaptées. Il utilise ses compétences pédagogiques dans la préparation de supports et de contenus d'apprentissage et dans

l'animation de séances (individuelles ou collectives) et d'événements servant à sensibiliser ou à former le public.

Il est nécessaire d'identifier et d'essayer de répondre à tous les problèmes d'accessibilité qui peuvent affecter l'activité et le processus d'apprentissage.

Par exemple, pour les apprenants ayant une déficience visuelle, encouragez l'utilisation de lunettes (le cas échéant) et explorez des outils d'apprentissage spéciaux, tels que des outils d'apprentissage spéciaux, tels que des documents en gros caractères ou les aidant à agrandir les caractères à l'écran.

Il est très important de créer et de maintenir un environnement positif et de traiter les personnes âgées comme des apprenants capables. Si l'apprentissage est ralenti par des difficultés, il est important de préciser que la technologie est quelque chose qui est facilement absorbé par la génération née avec, comme cela a toujours été le cas (par exemple, avec la radio ou la télévision).

L'identification des facteurs culturels ou sociaux susceptibles d'affecter le processus d'enseignement et d'apprentissage peut être cruciale. Afin de maintenir un environnement d'apprentissage inclusif et interactif, trouver quelque chose en commun avec les apprenants ou parler d'autre chose que l'activité d'apprentissage peut être très utile.

Commencer les séances par un jeu énergisant ou une activité brise-glace peut apporter une bonne atmosphère pour être très productif.

Il peut être nécessaire de ralentir le rythme d'enseignement et d'adapter votre enseignement au rythme des d'apprentissage des apprenants. Écoutez vos apprenants.

Par exemple, proposez de faire une pause pendant la session si les apprenants semblent fatigués, stressés, en retard ou confus.

Il sera utile et plus facile de diviser chaque sujet en plus petits morceaux, avec des objectifs spécifiques pour chaque session et de reprendre les sessions si nécessaire. N'ayez pas peur de répéter une consigne ou une activité afin de s'assurer d'avoir été clair et compris.

Interroger l'apprenant sur l'activité avant d'essayer de progresser dans la séance d'enseignement. De plus, offrir des occasions de répéter les démonstrations aide certainement.

Initiatives pertinentes

- La certification Pix permet à chacun des salariés, demandeurs d'emploi, étudiants, citoyens... - de mesurer et de valoriser ses compétences numériques :

<https://pix.fr/>

- Le CCP1 « Accompagner les différents publics vers l'autonomie dans l'usage des technologies, des services et des médias numériques »:

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34137/>

- Les ateliers réalisés par l'association Silver Geek :

<https://silver-geek.org/nos-actions/les-ateliers/>

- Des lieux comme les Espaces Publics Numériques, où les personnes, et notamment les seniors, peuvent trouver du matériel et parfois un peu d'aide pour se connecter, se sont créés sur tout le territoire:

<http://observatoire-reussite-educative.fr/thematiques/numerique-et-medias/Ressources-formation-contributions-analyse/rapports-colloques-1/etude-eqn-et-politique-de-la-ville>

- Acquérir autonomie et liberté face au numérique : un axe de développement prioritaire dans les actions de terrain menées par OLD'UP :

<https://www.oldup.fr/atelier/actions-de-terrain/783>

- Générations Mouvement propose des formations numériques pour les seniors en partenariat avec les collectivités locales et les MSA. Basée sur le concept de « S'adapter pour adopter », elle travaille également, dans le cadre de la Silver Economie, au développement de services et d'équipements qui rendent « accessibles » le numérique et la santé connectée aux personnes âgées :
<https://www.generations-mouvement.org/la-correze-accelere-sa-transformation-numerique/>

- La Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat) et les conseils départementaux soutiennent également des programmes ciblés :

<https://www.lassuranceretraite.fr/portail-info/sites/pub/hors-menu/actualites-nationales/institutionnel/2019/un-appel-a-projets-national-en-1.html>

- Le réseau ADMR des associations de services à la personne a également mené des actions auprès de La Poste :

<https://www.editions-legislatives.fr/actualite/la-poste-et-l%E2%80%99admr-s%E2%80%99associent-pour-l%E2%80%99acces-au-numerique-des-seniors>

Compétences

Compétences attendues des formateurs d'adultes pour transmettre des connaissances sur les deux premiers domaines de compétence du Cadre de Compétences Numériques 2.0 (DigComp) qui sont fondamentaux sur l'utilisation des outils numériques.

- Informations:

Rechercher, collecter, organiser, analyser et classer les informations :

❖ 1. Traitement de l'information

- Consulter, rechercher et filtrer les informations
 - Je peux rechercher des informations en ligne à l'aide d'un moteur de recherche.
 - Je peux utiliser différents moteurs de recherche pour trouver des informations.
 - Je peux utiliser des stratégies de recherche complexes (p. ex., utiliser des opérateurs de recherche) pour trouver des informations fiables sur Internet.

- J'utilise des filtres lors de la recherche (par exemple, rechercher des images, des vidéos, des cartes uniquement).

❖ 1.2 Évaluer les informations

- Je sais que les informations disponibles en ligne ne sont pas toujours fiables
- Je compare différentes sources pour évaluer la fiabilité des informations que je trouve.
- Je peux utiliser des flux Web (par exemple, RSS) pour me tenir au courant du contenu qui m'intéresse.
- Je peux évaluer la validité et la crédibilité des informations à l'aide d'une gamme de. Je me tiens au courant des avancées technologiques en matière de recherche, de stockage et d'accès à l'information.

❖ 1.3 Stocker et récupérer des données

- Je peux enregistrer ou stocker des fichiers ou du contenu (textes, images, musiques, vidéos, pages Web, etc.) et les retrouver une fois qu'ils sont enregistrés ou stockés.
- J'organise les informations de manière systématique à l'aide de fichiers et de dossiers afin de les retrouver facilement
- J'organise méthodiquement les informations en utilisant des fichiers et des dossiers pour une récupération facile
- Je fais des copies de sauvegarde des informations ou des fichiers que j'ai enregistrés.
- Je peux enregistrer des informations trouvées sur Internet dans une variété de formats. Je peux utiliser les services des sites d'hébergement de fichiers

● Communication

Utiliser des canaux de communication électroniques, partager des informations et des contenus, collaborer à l'aide d'outils numériques, simplifier l'interaction avec d'autres groupes d'utilisateurs, favoriser la sensibilité interculturelle :

❖ 2.1 Interaction

- Je peux communiquer avec les autres par téléphone portable, voix sur IP (Skype, etc.), e-mail ou chat en ligne - en utilisant des fonctions de base (messagerie vocale, SMS, envoi et réception d'e-mails, échange de textes, etc.).
- Je peux utiliser certaines fonctions complexes de plusieurs outils de communication (ex. : utiliser la voix sur IP, partager des fichiers, etc.).
- J'utilise activement un large éventail d'outils de communication (email, chat, SMS, messagerie instantanée, blogs, micro-blogs, réseaux sociaux) pour communiquer en ligne.

❖ 2.2 Partage et publication :

- Je peux partager des fichiers ou du contenu à l'aide d'outils simples.
- Je peux utiliser des outils de collaboration et intervenir par exemple sur des documents partagés ou des fichiers créés par quelqu'un d'autre.

- Je peux créer et gérer du contenu à l'aide d'outils collaboratifs (par exemple, des calendriers électroniques, des systèmes de gestion basés sur le Web). (par exemple, agendas électroniques, systèmes de gestion de projet, relecture en ligne, feuilles de calcul en ligne).

❖ 2.3 Citoyenneté numérique :

- Je sais que je peux utiliser les technologies numériques pour interagir avec les services (services publics, banques, hôpitaux, etc.).
- Je peux utiliser certaines fonctions des services en ligne (ex. services administratifs, bancaires ou en ligne).
- Je participe activement aux espaces en ligne et j'utilise plusieurs services (par exemple, services en ligne administratifs, bancaires, commerciaux). Je peux utiliser les fonctionnalités avancées des outils de communication (visioconférence, partage de données, partage de données d'application, partage d'application, etc.).

❖ 2.4 Collaborer (Pix 2.3) :

- Je sais qu'il existe des sites de réseautage social et des outils de collaboration en ligne.
- Je transmets ou partage des connaissances en ligne avec d'autres (par exemple, en utilisant des outils de réseautage social).

❖ 2.5 Respect de la netiquette :

- Je sais que lors de l'utilisation d'outils numériques, certaines règles de communication doivent être respectées (ex. lors de la publication d'un commentaire, règles de communication (ex. lors de la publication d'un commentaire ou du partage d'informations personnelles) ou 2.6 Partage d'informations personnelles)
- Je suis capable d'utiliser certaines des fonctions des services en ligne (par exemple, les services administratifs, bancaires ou commerciaux en ligne).

❖ 2.6 Identité numérique :

- Je connais les règles de communication en ligne ("netiquette") et je les applique.

Irlande

Contexte

L'organisation SOLAS est le bénéficiaire de divers fonds gouvernementaux européens et irlandais pour gérer un panel de programmes d'éducation et de formation continue en littératie numérique, incluant des programmes soutenant les apprentissages, les stages, les compétences pour progresser, eCollege et le Fonds européen de mondialisation en Irlande.

En 2021, Simon Harris, le ministre irlandais de l'enseignement supérieur, de la recherche, de l'innovation et des sciences, a lancé la stratégie décennale du gouvernement irlandais en matière d'alphabétisation, de calcul et d'alphabétisation des adultes - Adult Literacy for Life

www.adultliteracyforlife.ie

La Stratégie prend un certain nombre d'engagements, notamment

- Accroître de 20 000 le nombre d'apprenants participant à l'alphabétisation et au soutien linguistique en élargissant la gamme de formations disponibles au cours de la première moitié de la durée de vie de la stratégie ;
- Réduire le nombre d'adultes en Irlande ayant des besoins d'alphabétisation non satisfaits, de 18 % à 7 %.
- Réduire le nombre d'adultes en Irlande ayant des besoins en numératie non satisfaits de 25 % à 12 % ;
- *(et clé pour MIND THE GAP et les apprenants de plus de 55 ans)*

Réduire la part des adultes en Irlande sans compétences numériques de base de 47 % à 20 %

Profils professionnels

Nous n'avons trouvé aucun enseignant et formateur d'adultes (et autres professionnels) utilisant l'approche du cadre de compétences numériques 2.0 pour aider les personnes âgées (de plus de 55 ans) à acquérir des compétences numériques ; cependant, nous avons identifié deux initiatives importantes et pertinentes et une personne clé.

L'initiative d'**Active Retirement Ireland** www.activeirl.ie est motivée par le partenariat, l'apprentissage en commun et la promotion de l'autonomisation et des résultats positifs pour les personnes âgées. En partenariat avec Vodafone Ireland Foundation et ALONE www.seul.ie, ils ont permis à plus de personnes de se perfectionner, faisant une réelle différence dans la vie de plus de 230 000 personnes âgées. De manière significative, la contribution et les besoins des personnes âgées sont au cœur de tous les aspects de ce programme.

Active Retirement Ireland a créé le programme Hi Digital www.hidigital.ie visant à réduire la fracture numérique subie par les personnes âgées. Active Retirement est fière de soutenir ce projet de transformation qui permettra aux personnes âgées d'utiliser Internet et les ordinateurs dans leur vie quotidienne.

L'association Age Action www.ageaction.ie défend les besoins des personnes âgées en Irlande. Pendant la pandémie de COVID-19, ils ont lancé un appel aux Digital Champions, l'utilisateur cible du projet MIND THE

GAP, en produisant un kit de mise en route Keep In Touch (KIT), un kit de toute urgence, www.ageaction.ie/how-we-can-help?getting-started-kit, pour aider les personnes âgées à se connecter et pour soutenir les compétences en littératie numérique chez les personnes âgées.

Mark Kelly, coordinateur de l'inclusion numérique de l'ONG An Cosán www.ancosan.ie possède le profil d'utilisateur cible du projet MIND THE GAP. An Cosán, qui signifie 'le chemin' en irlandais, propose une éducation pour adultes et d'autres services aux femmes issues de milieux défavorisés et soutient 1 000 familles chaque année.

Programmes d'éducation ou de formation

Étant coordinateur de l'inclusion numérique Mark Kelly d'An Cosán www.ancosan.ie possède les qualifications et distinctions suivantes :

- Un Master de l'Art de niveau 7 du CEC en sciences de l'apprentissage,
- Un diplôme de troisième cycle de niveau 7 du CEC dans les arts d'apprendre et d'enseigner
- Une qualification de niveau 5 du CEC en éducation communautaire transformatrice.

Les autres qualifications pertinentes sont les suivantes :

- Un baccalauréat en Arts de niveau 7 du CEC en sciences sociales
- Un baccalauréat en Arts de niveau 7 du CEC en soins sociaux appliqués
- Une compétence de service de santé de niveau 5 du CEC
- Une compétence de niveau 5 du CEC en Services de Santé Communautaire
- Un support de santé de niveau 5 du CEC
- Une compétence de soins de niveau 5 du CEC
- Une certification pour les soins aux personnes âgées de niveau 5 du CEC

Le programme Hi Digital www.hidigital.ie vise à atteindre les personnes âgées et à améliorer leur culture numérique en s'associant à la fondation Vodafone Ireland et ALONE www.seul.ie (une organisation qui travaille avec toutes les personnes âgées, en particulier celles qui connaissent des moyens d'isolement, des problèmes de santé ou psychologiques) pour mettre en œuvre un programme national visant à accroître la littératie numérique des personnes âgées.

- **Vodafone** investit plus de 2 millions d'euros dans Hi Digital, un partenariat social national avec Active Retirement Ireland & ALONE pour offrir une formation en ligne et en personne aux compétences numériques pour les personnes âgées.
- **Hi Digital** est conçu pour soutenir plus de 230 000 personnes âgées grâce à une plate-forme éducative spécialement conçue qui aidera à combler l'aggravation de la fracture numérique vécue par les personnes âgées.

Le KIT de démarrage d'Age Action est un outil de l'Agence nationale pour l'alphabétisation des adultes (NALA) www.nala.ie contenant des guides et des didacticiels vidéo pour aider les personnes âgées à utiliser un smartphone ou d'autres appareils pour se connecter afin qu'elles soient plus connectées, informées et soutenues sont disponibles. Il était principalement destiné aux personnes âgées de plus de 70 ans et obligées par le gouvernement irlandais de rester chez elles pendant les confinements dus au COVID-19.

Les tutoriels sont disponibles via ce lien YouTube ;

https://www.youtube.com/watch?v=VLFPljoF6is&list=PL8wnDFoSYolpJfyFpjoFfffDFd-S_WRmW

Besoins de formation

Les besoins des formateurs d'adultes dans l'enseignement des compétences numériques aux adultes de plus de 55 ans sont les suivants :

- L'apprenant peut utiliser un smartphone.
- L'apprenant peut télécharger une application.
- L'apprenant peut utiliser une gamme d'applications de plate-forme de messagerie.
- L'apprenant peut utiliser une gamme d'applications de communication numérique.
- L'apprenant peut utiliser une gamme d'applications de plateforme de réseaux sociaux.
- L'apprenant peut utiliser une application de livraison de nourriture en ligne.
- L'apprenant peut utiliser une application de magasinage alimentaire en ligne.
- L'apprenant peut utiliser une application bancaire en ligne.
- L'apprenant peut utiliser des applications de transport en ligne, y compris des taxis.
- L'apprenant peut utiliser des applications en ligne pour réserver des billets de voyage et un hébergement.
- L'apprenant peut accéder aux services gouvernementaux en ligne via des applications.
- L'apprenant peut prendre rendez-vous via une application en ligne.
- L'apprenant peut utiliser une application de référentiel de données numériques en ligne.
- L'apprenant peut utiliser des applications de sécurité en ligne.

Aucune étude ou publication nationale n'analyse les besoins de formation ou les déficits de compétences de ces profils professionnels ; cependant, les organisations et individus suivants sont à l'avant-garde de la réduction de la fracture numérique sur l'île d'Irlande.

L'organisation chargée de superviser tous les types d'alphabétisation des adultes en Irlande au sens général, y compris l'alphabétisation numérique, est la National Adult Literacy Agency (NALA) www.nala.ie Le site Web de la NALA propose une série de rapports décrivant l'état actuel de l'alphabétisation des adultes en Irlande.

Marc Kelly, le coordinateur de l'inclusion numérique de l'ONG An Cosán (www.ancosan.ie) a rédigé une thèse intitulée DigComp Deficit qui propose une exploration qualitative des expériences et des perceptions autour de la compétence numérique dans le secteur irlandais de l'éducation des adultes et de la communauté de la « seconde chance » qui est d'une grande pertinence pour le projet MIND THE GAP. Un lien vers cette thèse est disponible ici : www.norma.ncirl.ie/3836/1/markkelly.pdf

Initiatives pertinentes

SOLAS (www.solas.ie) est l'agence d'État chargée de bâtir un secteur de l'enseignement supérieur et de la formation (FET) de classe mondiale pour renforcer l'avenir de l'Irlande.

La mission d'**Active Retirement Ireland** (www.activeireland.ie) est de tendre la main à toutes les personnes âgées pour mettre fin à la solitude par l'amitié et le soutien. Active Retirement Ireland est une organisation bénévole pour les personnes âgées disposant de plus de 24 500 personnes au niveau national en Irlande et

plus de 550 associations locales. Les membres sont âgés de 50 à 100 ans et plus et issus de divers milieux socio-économiques. Active Retirement Ireland estime que toutes les personnes âgées ont des intérêts et des besoins différents, qu'Active Retirement Ireland vise à identifier et à satisfaire. L'organisation est structurée en neuf régions, chacune dotée d'un agent de développement des bénévoles dont le rôle est de rassembler les 550 associations locales et environ 4200 bénévoles au niveau national.

Active Retirement Ireland encourage les personnes âgées à agir en tant que membres indépendants, auto-organisés et actifs de leurs communautés.

- Agir comme porte-parole des personnes âgées et de leurs préoccupations au niveau national.
- Promouvoir des attitudes positives face au vieillissement en Irlande.
- Former, accompagner et informer les associations locales de personnes âgées de nos neuf régions.
- Mettre en réseau les associations locales pour le soutien par les pairs, le renforcement des capacités et le partage d'informations.

La vision d'**Age Action** (www.ageaction.ie) est que l'Irlande devienne le meilleur pays au monde dans lequel vieillir. Et sa mission vise à réaliser un changement fondamental dans la vie de toutes les personnes âgées en leur donnant les moyens de vivre pleinement leur vie en tant que citoyens activement engagés et de garantir leurs droits à des services complets et de haute qualité en fonction de leurs besoins changeants. Ils fondent toutes leurs actions sur la reconnaissance de la diversité des personnes âgées sur l'île d'Irlande et sur le besoin d'égalité de toutes les personnes âgées. Ils mobilisent et habilite les personnes âgées à se défendre et à fournir des services et des programmes pour les soutenir.

ALONE (www.alone.ie) travaille avec toutes les personnes âgées, y compris celles qui sont seules, isolées, fragiles ou malades, sans abri, vivant dans la pauvreté ou confrontées à d'autres difficultés. Ils fournissent un système intégré de coordination de soutien, de soutien pratique, de relation amicale, une variété de services téléphoniques, de prescription sociale, de logement avec soutien et la clé de la technologie d'assistance du projet MIND THE GAP. Ils accompagnent les systèmes d'aide et fournissent un point de contact pour les accès à la santé, aux soins sociaux, au logement, au transport et à d'autres besoins émergents en utilisant la technologie et d'autres services et activités pour améliorer le bien-être physique, émotionnel et mental. Ils ont près de 3000 bénévoles dans toute l'Irlande qui organisent et fournissent un soutien pratique aux personnes âgées, par des visites et des appels téléphoniques, ils relient les personnes âgées à l'activité sociale et apportent une présence amicale aux personnes âgées.

Compétences

Compétences attendues des formateurs d'adultes pour transmettre des connaissances sur les deux premiers domaines de compétence du Cadre de Compétences Numériques 2.0 (DigComp), qui sont fondamentaux pour l'utilisation des outils numériques.

L'apprenant peut expliquer aux migrants numériques de plus de 55 ans :

- comment télécharger une application
- comment utiliser les emails

- comment sélectionner et utiliser les outils de communication numérique, par exemple WhatsApp ou Signal
- le but et la manière d'utiliser les plateformes de médias sociaux
- comment commander et faire des achats alimentaires
- comment effectuer des transactions bancaires en ligne
- comment utiliser les applications de transport local
- comment utiliser les réservations de voyage et d'hébergement
- comment accéder aux services gouvernementaux en ligne
- comment prendre rendez-vous en ligne
- comment utiliser un référentiel de données
- comment utiliser Internet en toute sécurité
- comment gérer leur identité numérique efficacement et en toute sécurité

CONCLUSION

Cadre de compétences

Bien que chaque pays du partenariat du projet MIND THE GAP ait un contexte national particulier et différent, un cadre commun de compétences pour les prestataires de formation pour adultes de l'enseignement aux adultes de plus de 55 ans en matière de compétences numériques a été défini comme détaillé dans le tableau suivant :

Cadre de compétences

Formation des adultes de plus de 55 ans aux compétences numériques

Le prestataire de formation pour adultes :

- comprend ce que signifie soutenir les plus de 55 ans en étant un champion du numérique
- peut expliquer la différence entre un 'natif numérique' et un 'migrant numérique'
- comprend la réalité physiologique d'être un apprenant de plus de 55 ans
- comprend les effets physiologiques et psychologiques d'être un migrant numérique de plus de 55 ans
- comprend l'impact que la littératie et l'accès numériques peuvent avoir sur une personne de plus de 55 ans
- peut créer et animer des sessions individuelles ou de groupe pour les apprenants de plus de 55 ans
- peut créer des plans de perfectionnement numérique axés sur l'apprenant pour un smartphone pour les migrants numériques de plus de 55 ans
- peut expliquer les avantages d'utiliser principalement un smartphone aux migrants numériques de plus de 55 ans.

Utiliser les réseaux sociaux et autres outils numériques

Le prestataire de formation pour adultes peut enseigner comment :

- effectuer des démarches administratives (services de santé en ligne, administration publique, administration, banque en ligne, etc.)
- faire des achats sur Internet
- sélectionner et utiliser les outils de communication numérique
- parcourir ou rechercher des données et du contenu numérique
- analyser, comparer et évaluer la source des données
- gérer les données et organiser, stocker et récupérer des données et du contenu dans des environnements numériques
- évaluer la fiabilité des sources de données
- mettre en œuvre des stratégies pour maintenir une bonne réputation en ligne
- interagir et partager grâce aux technologies numériques
- s'engager dans la citoyenneté numérique grâce aux technologies numériques
- utiliser les outils et technologies numériques pour les processus collaboratifs en toute sécurité
- partager des données et du contenu numérique grâce à des technologies numériques appropriées

- rechercher des opportunités d'autonomisation grâce à des technologies numériques appropriées
- utilisation de l'ensemble des règles qui encouragent un comportement en ligne approprié et courtois (netiquette)
- gérer l'identité numérique
- maintenir la sécurité numérique
- utiliser la signature numérique
- protéger les données personnelles et la vie privée (RGPD)
- comprendre le vocabulaire numérique

Progression pédagogique d'une action de formation

Le prestataire de formation pour adultes peut :

- concevoir le scénario pédagogique d'une séquence de formation intégrant différentes méthodes pédagogiques
- concevoir les activités d'apprentissage et les ressources pédagogiques d'une séquence en tenant compte de l'environnement numérique
- animer une séance de formation collective en présence ou à distance
- évaluer les résultats d'apprentissage des apprenants
- inscrire ses actes professionnels dans le cadre réglementaire et dans une démarche de responsabilité sociale, environnementale et professionnelle
- maintenir son niveau d'expertise et de performance en tant que formateur et professionnel dans son domaine

Parcours individualisés et accompagnement des utilisateurs

Le prestataire de formation pour adultes peut :

- concevoir l'ingénierie et les outils de formation individualisée utilisant les technologies numériques
- accueillir les apprenants en formation et co-construire leurs parcours
- former et accompagner les apprenants dans des cours individualisés
- remédier aux difficultés d'apprentissage individuelles
- accompagner les apprenants dans la consolidation de leur projet professionnel
- analyser les pratiques professionnelles.