

COMPÉTENCES NUMÉRIQUES POUR LES SENIORS

Meilleures pratiques de
l'Albanie, la France, l'Italie et
l'Espagne



CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ

Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui reflète uniquement les opinions des auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des informations contenues dans cette publication.

© Membres du consortium DIGI-LEARN



Agis, Note et Innove
International

femxa



Table des matières



A propos du projet DIGI-LEARN	5
A propos de la recherche	6
Recherche documentaire	9
<ul style="list-style-type: none">• Changement démographique en Europe • Stratégie numérique de l'UE• Une politique numérique pour les personnes et la société : Compétences numériques et services publics• Le paysage numérique en Albanie, en France, en Italie et en Espagne	
Principales conclusions	18
<ul style="list-style-type: none">• Obstacles à l'inclusion numérique des personnes âgées• Principales exigences en matière de formation pour les membres du personnel impliqués dans l'éducation des seniors aux TIC• Technologies efficaces pour enseigner les compétences numériques aux personnes âgées • Rôle de l'institution dans la promotion de la compétence numérique chez les personnes âgées.• Recommandations	
Meilleures pratiques	31
<ul style="list-style-type: none">• Bonnes pratiques en Albanie • Bonnes pratiques en Espagne• Bonnes pratiques en France • Bonnes pratiques en Italie	

GRAPHIQUES ET FIGURES

Figure 1 : Évolution démographique en Europe (2003 - 2023)	10
Figure 2 : Population âgée de 65 à 79 ans (en % de la population totale)	11
Figure 3 : Compétences numériques et services publics	13
Figure 4 : Indicateurs clés de performance de l'Italie - Compétences numériques de base	14
Figure 5 : Indicateurs clés de performance de l'Espagne - Compétences numériques de base	15
Figure 6 : Indicateurs clés de performance de la France - Compétences numériques de base	16
Figure 7 : Indicateurs clés de performance de l'Albanie - Compétences numériques de base	17
Figure 8 : Obstacles à l'inclusion numérique des seniors	19
Figure 9 : Principales exigences en matière de formation pour les éducateurs	23
Figure 10 : Technologies ou outils particulièrement efficaces pour enseigner les compétences numériques aux seniors	25

À PROPOS PROJET DIGI-LEARN



L'ère numérique transforme notre façon de vivre, de nous connecter, d'apprendre et de travailler. Si elle offre d'incroyables possibilités d'apprentissage, elle met également en évidence la nécessité d'un développement continu des compétences.

À cet égard, le projet DIGI-LEARN vise à doter les citoyens européens des compétences nécessaires pour s'adapter à l'évolution technologique de la main-d'œuvre.

Parmi ses principaux objectifs, le projet DIGI-LEARN prévoit de :

- **Identifier les meilleures pratiques** pour apprendre à apprendre dans des espaces numériques accessibles ;
- **Élaborer du matériel de formation numérique** destiné aux seniors et aux personnes peu qualifiées dans le domaine numérique, afin de renforcer leur capacité à s'adapter et à s'épanouir dans un paysage technologique en évolution rapide ;
- **Créer un cadre méthodologique pour les éducateurs** travaillant avec des adultes marginalisés confrontés à l'exclusion sociale, au chômage de longue durée ou à l'immigration.



À PROPOS DE LA RECHERCHE



Les sociétés européennes et mondiales d'aujourd'hui subissent des changements fondamentaux, tels que le vieillissement des populations et l'innovation numérique. L'innovation numérique peut être l'occasion d'améliorer la qualité de vie de nos sociétés vieillissantes et d'évoluer vers des systèmes de santé et de soins plus durables et inclusifs, créateurs de croissance économique et d'emplois.

La recherche "DIGI-LEARN (Apprendre à apprendre dans des environnements numériques) vise à évaluer comment la numérisation et l'apprentissage tout au long de la vie sont perçus dans différents pays et à partager les bonnes pratiques sur le thème des compétences numériques pour les seniors dans les pays partenaires du projet : Albanie, Italie, Espagne et France. L'objectif est d'identifier les meilleures pratiques en matière de stratégies d'apprentissage dans les environnements numériques et de création de programmes de formation numérique pour les apprenants seniors ou les apprenants ayant de faibles compétences numériques.

Méthodologie

La méthodologie utilisée pour l'analyse présentée dans ce document combine des recherches documentaires et des entretiens approfondis dans quatre pays partenaires : Albanie, Italie, France et Espagne.

Recherche documentaire

L'étude documentaire examine l'état actuel de la culture numérique et des programmes de formation disponibles pour les personnes âgées, en comparant les possibilités de formation numérique et les taux de participation parmi les populations âgées en Albanie, en Italie, en Espagne et en France.

Chaque pays a procédé à un examen approfondi de la littérature, en se concentrant sur plusieurs domaines clés :

- ◆ Tendances démographiques : Utilisation de l'internet dans chaque pays partenaire, fracture numérique en fonction du sexe et de l'âge.
- ◆ Analyse des politiques et des programmes : Examen des initiatives nationales et régionales visant à améliorer la culture numérique des personnes âgées, y compris les plans stratégiques et les programmes spécifiques.
- ◆ Mouvements sociaux et plaidoyer : Vue d'ensemble des mouvements sociaux et des campagnes en faveur de l'inclusion numérique des personnes âgées, mettant en évidence leur impact et la réaction du public.



Méthode quantitative

La recherche a utilisé une approche quantitative, combinant des enquêtes auprès des parties prenantes et des entretiens avec des apprenants adultes afin de recueillir des informations détaillées. Chaque partenaire a mené des entretiens approfondis avec des experts et des parties prenantes afin d'évaluer les besoins institutionnels en matière de formation aux TIC pour les personnes âgées. Les questions portaient sur le niveau actuel des services offerts aux personnes âgées, les domaines à améliorer, les stratégies visant à renforcer l'impact institutionnel et les besoins de formation du personnel.

Types de parties prenantes interrogées :

- Les bibliothèques publiques contribuent à l'accès à l'information électronique et à la formation à la culture numérique des personnes âgées.
- Organisations de seniors offrant des programmes éducatifs et des services dans le domaine des TIC pour les seniors.
- Établissements d'enseignement proposant des formations pour les adultes et les personnes âgées.
- Maisons de retraite offrant des programmes éducatifs aux personnes âgées dans leurs résidences.
- Les parties prenantes sont des organisations qui encouragent l'utilisation efficace des technologies dans la vie quotidienne, telles que les centres d'assistance rurale et les associations de personnes handicapées.

Exemples de questions

1. *Selon vous, quels sont les services essentiels actuellement fournis aux personnes âgées en matière d'éducation aux TIC, et quelle est leur efficacité ?*
2. *Quels sont les principaux défis auxquels les seniors sont confrontés en matière de compétences numériques ou d'éducation aux TIC ?*
3. *Selon vous, quels sont les besoins essentiels en matière de formation pour les membres du personnel impliqués dans l'éducation des seniors aux TIC ?*
4. *Existe-t-il des technologies ou des outils spécifiques que vous jugez particulièrement efficaces pour enseigner les compétences numériques aux seniors ?*
5. *Comment les institutions peuvent-elles accroître leur impact sur la promotion de la compétence numérique chez les seniors ?*
6. *Pouvez-vous donner des exemples d'initiatives ou de programmes réussis visant à promouvoir la compétence et la littératie numériques chez les seniors ?*



Entretiens avec des apprenants adultes :

- Les apprenants adultes de plus de 45 ans qui ont de faibles compétences numériques.
- Les apprenants adultes de plus de 45 ans qui ont des compétences numériques moyennes et qui ont suivi des cours et des ateliers pour acquérir des compétences numériques au cours des 12 derniers mois précédant les entretiens.

Exemples de questions :

1. *Selon vous, quels sont les services essentiels actuellement fournis aux personnes âgées en matière d'éducation aux TIC, et quelle est leur efficacité ?*
2. *Quels sont les principaux défis auxquels les seniors sont confrontés en matière de compétences numériques ou d'éducation aux TIC ?*
3. *Selon vous, quels sont les besoins essentiels en matière de formation pour les membres du personnel impliqués dans l'éducation des seniors aux TIC ?*
4. *Existe-t-il des technologies ou des outils spécifiques que vous jugez particulièrement efficaces pour enseigner les compétences numériques aux seniors ?*
5. *Comment les institutions peuvent-elles accroître leur impact sur la promotion de la compétence numérique chez les seniors ?*
6. *Pouvez-vous donner des exemples d'initiatives ou de programmes réussis visant à promouvoir la compétence et la littératie numériques chez les seniors ?*
7. *Pensez-vous qu'il est essentiel aujourd'hui d'éduquer à l'aide de dispositifs numériques ?*
8. *Pensez-vous que l'utilisation d'appareils numériques à des fins éducatives nous rend moins réfléchis et plus dépendants ? Pourquoi ?*

Méthode qualitative

La recherche a également porté sur la collecte de bonnes pratiques en matière de compétences numériques et de seniors en tant qu'apprenants numériques au niveau national.

L'objectif était d'explorer les approches réussies, les initiatives de perfectionnement et les projets ayant un impact avéré sur la réduction du fossé des compétences numériques et pouvant être reproduits dans d'autres pays et dans des contextes différents.

Chaque partenaire a identifié 3 à 5 bonnes pratiques au niveau national.



RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Le paysage numérique dans quatre pays partenaires: Albanie,
France, Italie, Espagne.

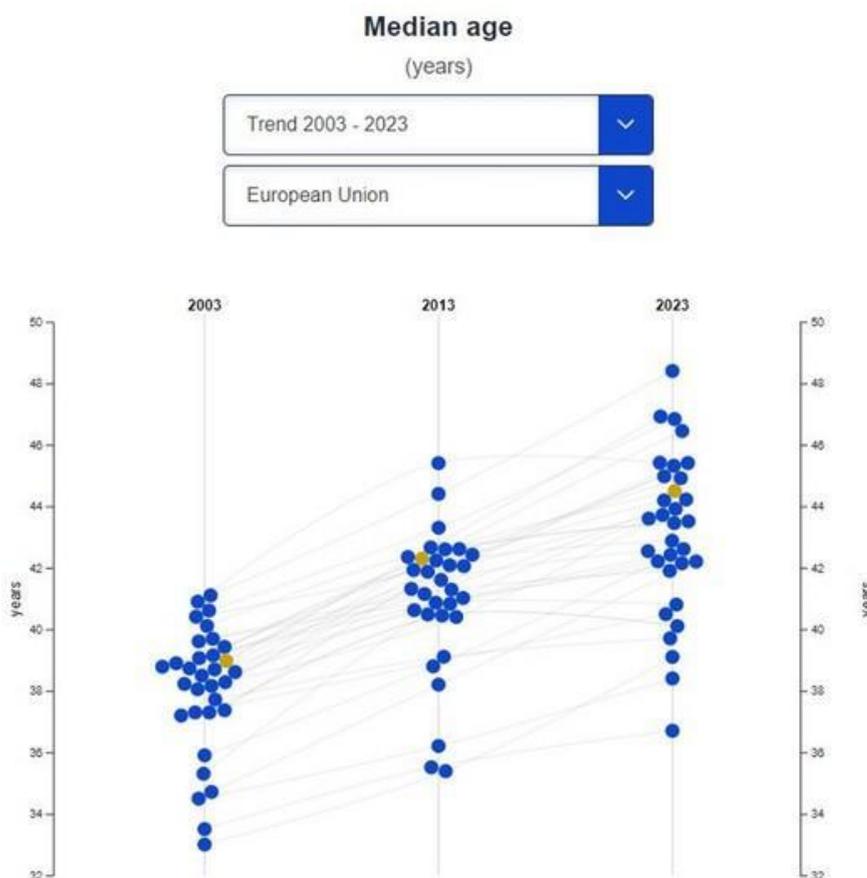
L'ÉVOLUTION DÉMOGRAPHIQUE EN EUROPE



Au 1er janvier 2023, l'Union européenne (UE) comptait 448,8 millions d'habitants. Le pays le plus peuplé de l'UE était l'Allemagne (84,4 millions, 19 % du total de l'UE), suivie de la France (68,2 millions, 15 %), de l'Italie (59,0 millions, 13 %), de l'Espagne (48,1 millions, 11 %) et de la Pologne (36,8 millions, 8 %). Au total, ces cinq pays de l'UE représentaient 66% de la population de l'UE.

L'âge médian a augmenté entre 2003 et 2023 : il était de 39,0 ans en 2003, de 42,2 ans en 2013 et de 44,5 ans en 2023 (au 1er janvier). Cela représente une augmentation de 5,5 ans de l'âge médian dans l'UE au cours de cette période de 20 ans. Parmi les pays de l'UE, l'âge médian le plus élevé au 1er janvier 2023 a été observé en Italie (48,4 ans).

Figure 1 : Évolution démographique en Europe (2003 - 2023)



Source: Eurostat - [access to dataset](#)

[1] <https://ec.europa.eu/eurostat/web/interactive-publications/demography-2024>

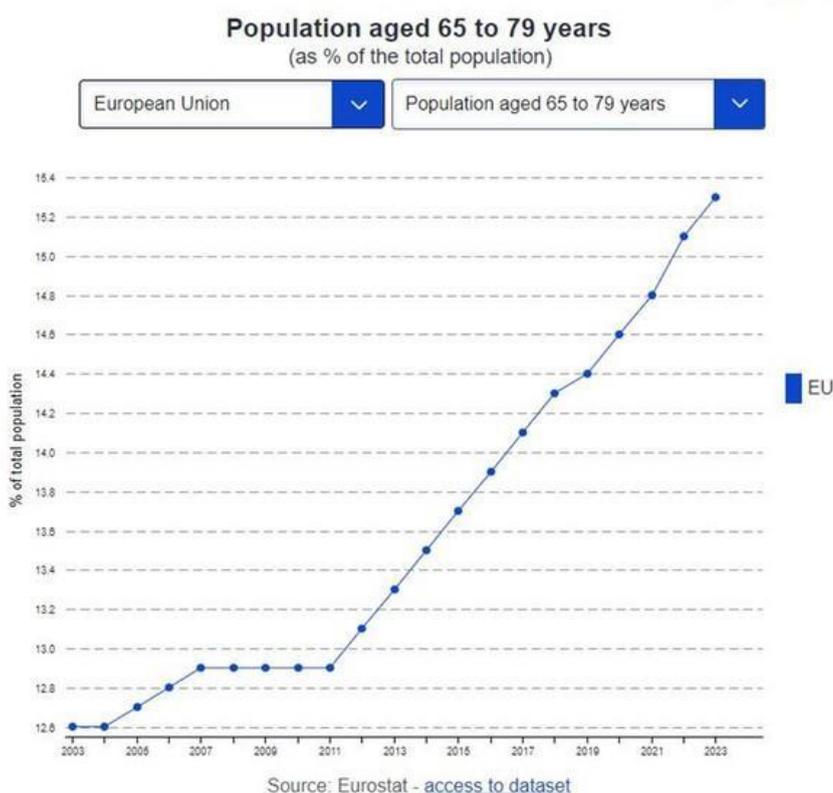


Une population vieillissante

La population de l'UE vieillit, comme le montrent diverses statistiques telles que la part de la population âgée, le taux de dépendance des personnes âgées et l'âge médian. Entre 2003 et 2023, la proportion de personnes âgées de 80 ans et plus est passée de 3,7 % à 6,0 %, les augmentations les plus importantes étant enregistrées en Grèce et en Lettonie. Parallèlement, la part des personnes âgées de 65 ans et plus a augmenté de 5,1 points de pourcentage, passant de 16,2% à 21,3%. À l'inverse, la proportion d'enfants de moins de 15 ans a chuté de 16,4% à 14,9%, les baisses les plus importantes étant observées à Malte et à Chypre.

Cette évolution démographique présente des défis, notamment en matière de numérisation et d'intégration des personnes âgées dans le monde numérique. Selon l'indice 2022 de l'économie et de la société numériques, seuls 54 % des Européens âgés de 16 à 74 ans possèdent des compétences numériques de base, et ce pourcentage est encore plus faible chez les personnes âgées.³ On s'attend à ce que la numérisation rende encore plus obsolètes les compétences des travailleurs âgés, étant donné que l'écart d'âge dans l'utilisation des technologies numériques s'accroît avec leur complexité.

Figure 2 : Population âgée de 65 à 79 ans (en % de la population totale)



[2] https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_22_4560

[3] https://read.oecd-ilibrary.org/employment/preventing-ageing-unequally_9789264279087-en#page57

STRATÉGIE NUMÉRIQUE DE L'UE



À l'heure où Internet et les technologies numériques transforment notre monde, une Europe adaptée à l'ère numérique est l'une des six priorités politiques de la Commission européenne.

En mars 2021, la Commission a proposé une voie vers la décennie numérique. La décennie numérique vise à améliorer la numérisation centrée sur l'homme de l'Europe d'ici à 2030, en fixant des objectifs mesurables en matière de connectivité, d'adoption des technologies et de qualification de la main-d'œuvre.

La boussole indique quatre points cardinaux pour cette trajectoire : les compétences numériques, une infrastructure numérique sûre et performante, la transformation numérique des entreprises et la numérisation des services publics. Ce programme politique s'aligne sur les normes de l'UE pour renforcer la souveraineté numérique de l'UE. Un certain nombre d'instruments budgétaires soutiendront les investissements nécessaires pour que la Décennie numérique de l'Europe repose sur des bases solides.

L'agenda appelle à une intensification des travaux entamés au cours de la décennie précédente pour accélérer la transformation numérique de l'Europe, en s'appuyant sur les progrès accomplis vers un marché unique numérique pleinement opérationnel.

La stratégie de l'UE pour un marché unique numérique a ouvert la voie à une harmonisation numérique plus étroite entre les États membres de l'UE. Lancée en 2015, elle vise à contribuer à la croissance économique en stimulant l'emploi, la concurrence, l'investissement et l'innovation dans l'UE, en s'appuyant sur trois piliers :

- **Accès** : meilleur accès des consommateurs et des entreprises aux biens et services numériques dans toute l'Europe ;
- **Environnement** : créer les conditions adéquates et des règles du jeu équitables pour que les réseaux numériques et les services innovants puissent prospérer ;
- **Économie et société** : maximiser le potentiel de croissance de l'économie numérique.

Le numérique étant une priorité de l'UE, il est également prioritaire pour les pays partenaires stratégiques de l'UE de construire un environnement numérique meilleur et plus harmonisé. Les objectifs politiques du Partenariat oriental pour l'après 2020 comprennent des actions ciblées qui soutiendront le développement du marché unique numérique : investissement dans des économies compétitives et innovantes, dans les personnes et les sociétés de la connaissance, dans la sécurité et la cyber-résilience et dans la transformation numérique.

L'extension des avantages du marché unique numérique aux pays partenaires de l'Est est un objectif important de la facilité EU4Digital.

[4] <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/europes-digital-decade>

Une politique numérique pour les personnes et la société : Compétences numériques et services publics



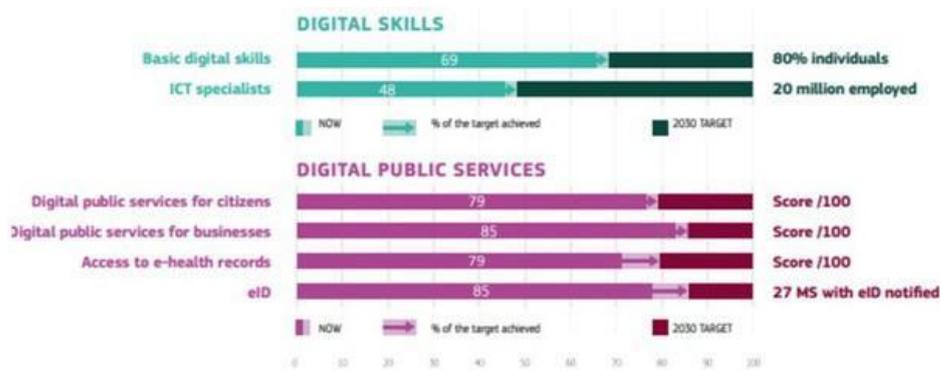
Bien que le nombre de personnes âgées connectées numériquement continue d'augmenter, il y a encore des millions de personnes de plus de 55 ans qui ne sont pas en ligne. Et si des facteurs tels que le revenu et le niveau d'éducation jouent un rôle, l'âge reste le principal indicateur de l'exclusion numérique.

L'initiative de la Décennie numérique en Europe a été créée dans l'optique que la technologie numérique profite à tous les citoyens de l'Union européenne (UE). Proposée en 2021, elle fixe une série d'objectifs à l'horizon 2030 visant à renforcer le pouvoir des citoyens et à aider les entreprises à prospérer. Toutefois, un nouveau rapport suggère que les progrès actuels pourraient être insuffisants pour atteindre ces objectifs.

Le dernier volet du rapport sur l'état de la décennie numérique met en évidence des lacunes cruciales, y compris la nécessité d'investir davantage, tant au niveau de l'UE qu'au niveau national. Les objectifs en matière de compétences numériques sont "encore loin d'être atteints", avec seulement 55,6 % de la population de l'UE ayant au moins des compétences numériques de base. Les réseaux en fibre optique nécessaires à l'utilisation des technologies de pointe, notamment l'IA et l'informatique en nuage, n'atteignent que 64 % des ménages, tandis que la 5G de haute qualité n'est présente que sur 50 % du territoire de l'UE.

Un autre défi majeur consiste à s'attaquer à la diffusion limitée des technologies numériques au-delà des grandes villes.

Figure 3 : Compétences numériques et services publics



* Not a KPI but gives an important indication on high quality 5G coverage
* The former Big data indicator is now replaced by the take up of Data analytics technologies. Progress are not fully comparable.

The EU says it has a way to go to meet key digital transformation targets.

Image: European Commission

[5] <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/europes-digital-decade>



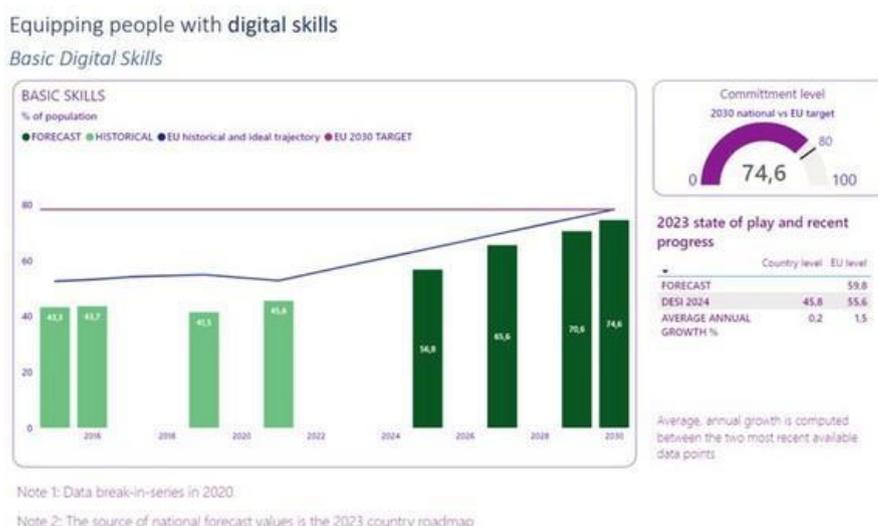
Pour la première fois, les États membres ont soumis à la Commission des feuilles de route nationales détaillant les actions prévues pour atteindre les objectifs de la Décennie numérique 2030. La Commission a publié des recommandations nationales et transversales pour chaque État membre de l'UE afin de remédier aux lacunes identifiées.

Le paysage numérique en Italie

L'Italie est l'un des États membres de l'UE où les compétences numériques de base sont les plus faibles. En 2023, seuls **45,8 % des Italiens possédaient au moins des compétences numériques de base**, contre une moyenne européenne de 55,6 %. Au cours des deux dernières années, il n'y a pas eu d'amélioration globale significative (la valeur n'a augmenté que de 0,2 % par an par rapport à 2021). L'indicateur est particulièrement bas pour les personnes qui ont peu ou pas d'éducation formelle, avec seulement 22,6 % d'entre elles ayant au moins des compétences numériques de base (contre 33,6 % dans l'UE), et pour les personnes âgées de 55 à 74 ans, pour lesquelles la valeur est de 30 % (contre 37 % dans l'UE).

La population vivant dans les zones rurales enregistre également des niveaux de compétences numériques plus faibles, avec 40,6 % d'entre eux ayant au moins un niveau de base (contre 47,5 % dans l'UE). L'écart entre l'Italie et le reste de l'UE est important, surtout si l'on considère les générations les plus jeunes et les personnes vivant dans les zones urbaines, qui sont des groupes généralement censés avoir des niveaux plus élevés de compétences numériques. En Italie, seuls 59 % des personnes âgées de 16 à 24 ans et 54 % des personnes âgées de 25 à 54 ans possèdent au moins des compétences numériques de base. Les moyennes de l'UE sont supérieures de 10 points de pourcentage, avec respectivement 70 % et 64 %. De même, seuls 51 % de la population vivant dans des zones urbaines possèdent au moins des compétences numériques de base, contre 63 % dans l'UE, soit un écart de 12 points de pourcentage. L'Italie ne réduit l'écart avec l'UE que pour les personnes ayant un niveau d'éducation moyen ou élevé.

Figure 4 : Indicateurs clés de performance de l'Italie - Compétences numériques de base



[6] <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/europes-digital-decade>



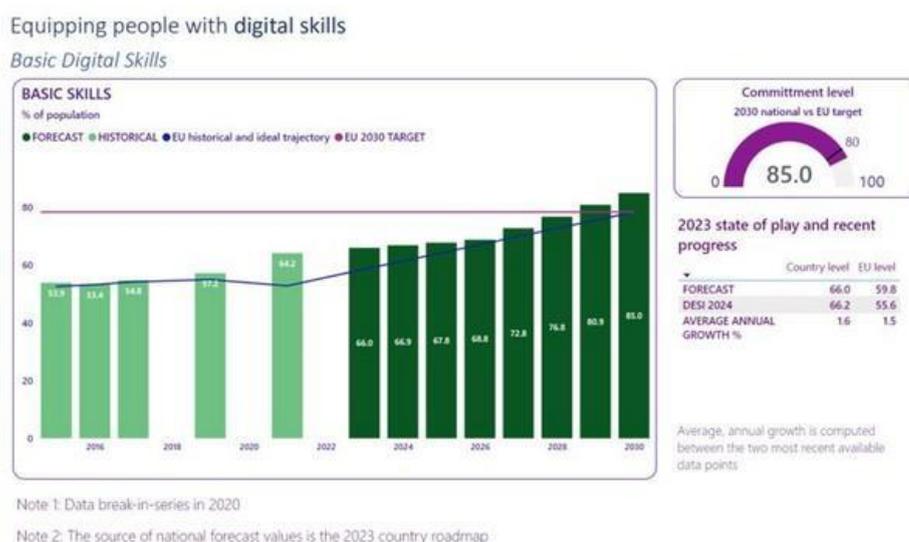
Le paysage numérique en Espagne

L'Espagne apporte une très forte contribution à l'objectif de la Décennie numérique de l'UE en matière de compétences numériques de base et fait preuve d'une dynamique positive. En 2023, **66,2 % de la population espagnole possédait au moins des compétences numériques de base**. Ce chiffre est supérieur à la moyenne européenne de 55,6 %, même si l'Espagne ne fait pas partie des pays les plus avancés de l'UE.

La croissance annuelle moyenne est de 1,6 %, alors que la moyenne de l'UE est de 1,5 %. D'autres indicateurs de compétences numériques tels que l'utilisation de l'internet (94,5 %), les compétences numériques supérieures à la base (38,7 %) et les compétences numériques de base en matière de création de contenu (73,8 %) indiquent des performances similaires dans ces domaines.

Si le niveau de compétences numériques dans tous les groupes sociodémographiques en Espagne dépasse la moyenne de l'Union européenne, la fracture numérique signifie qu'il existe encore des différences significatives entre les groupes. Ces différences sont davantage liées à l'âge, à la profession et au niveau d'éducation qu'au lieu de résidence et au sexe (les 66 % de la population possédant des compétences numériques de base étaient composés à parts égales d'hommes et de femmes).

Figure 5 : Indicateurs clés de performance de l'Espagne - Compétences numériques de base ⁷



En général, parmi la population espagnole, les activités les plus réalisées sur Internet en 2023 sont liées à la communication (93,8%), parmi lesquelles se distinguent les services de messagerie instantanée et les appels vidéo, suivis par les services d'information (85,8%) et les achats en ligne (69,6%). Cependant, parmi la population âgée de 65 à 74 ans, les utilisations les plus fréquentes d'Internet sont l'utilisation de la banque électronique, la recherche d'informations sur des biens ou des services et la demande de rendez-vous dans des centres de soins de santé.

[7] <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/factpages/state-digital-decade-2024-report>

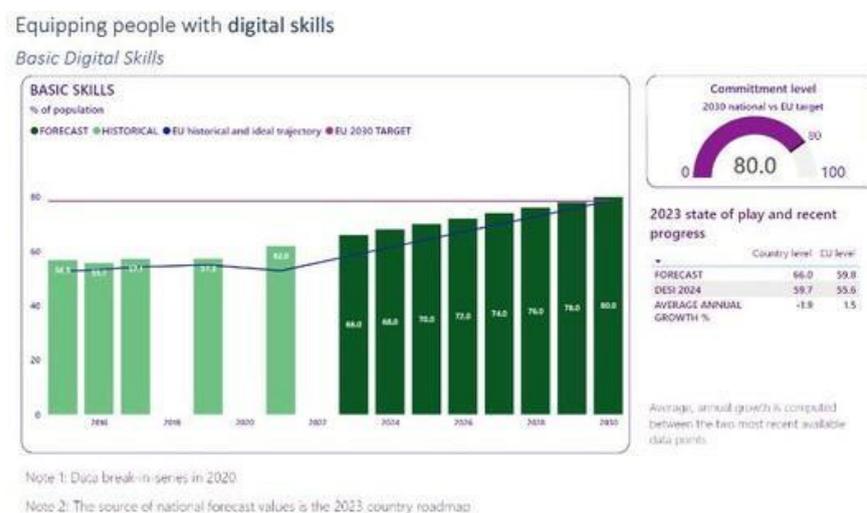


Le paysage numérique en France

La France apporte une contribution positive à l'objectif de la Décennie numérique de l'UE en matière de compétences numériques de base, mais fait preuve d'une dynamique très limitée. En 2023, **59,7 % de la population française possédait au moins des compétences numériques de base**. Ce chiffre est supérieur à la moyenne de l'UE (55,6 %), mais reste en deçà des performances des pays pionniers.

L'indicateur est légèrement inférieur au niveau atteint en 2021 (62,0 %), alors que l'UE a légèrement progressé au cours de la même période. Cette baisse pourrait toutefois s'expliquer par les effets post-COVID-19, qui se traduisent par une diminution de l'activité numérique de la population, avec, par exemple, moins de télétravail ou d'utilisation du commerce électronique entre 2021 et 2023. D'autres indicateurs de compétences numériques tels que l'utilisation d'Internet (92,2 %), les compétences numériques supérieures aux compétences de base (30,6 %) et les compétences numériques de base en matière de création de contenu (71,8 %) indiquent une performance similaire : La France se situe au-dessus de la moyenne de l'UE, mais derrière les premiers, et se classe dans le deuxième quartile de la distribution de l'UE.

Figure 6 : Indicateurs clés de performance de la France - Compétences numériques de base ⁸



[8] <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/factpages/state-digital-decade-2024-report>



Le paysage numérique en Albanie

Les statistiques comparatives d'Eurostat pour l'ensemble des pays européens ont révélé qu'en 2023, seuls 23,32 % des Albanais âgés de 16 à 74 ans possédaient des connaissances numériques de base. Il s'agit du pourcentage le plus faible parmi les pays européens.⁹

Figure 7 : Indicateurs clés de performance de l'Albanie - Compétences numériques de base

The screenshot shows the Eurostat data browser interface. The title is "Individuals who have basic or above basic overall digital skills by sex". The table displays data for the years 2021 and 2023 across several countries: Ireland, United Kingdom, Bosnia and Herzegovina, Montenegro, North Macedonia, Albania, Serbia, and Türkiye. The values represent the percentage of individuals with basic or above basic digital skills.

TIME	Ireland	United Kingdom	Bosnia and Herzegovina	Montenegro	North Macedonia	Albania	Serbia	Türkiye
2021	77.79	84.65	47.21	34.65	23.84	41.39	38.12	
2023	77.42	84.68	52.82			23.32	33.41	33.11

Selon les résultats de l'enquête sur l'utilisation des technologies de l'information (TI) pour l'année 2023, 83,1 % de la population âgée de 16 à 74 ans utilise Internet. Les données officielles de l'Institut des statistiques (INSTAT) d'Albanie sur "L'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans les ménages, 2023" montrent que 32,3 % des personnes âgées de 65 à 74 ans en Albanie déclarent n'avoir jamais utilisé Internet.¹⁰

La transition vers la fourniture de services publics exclusivement en ligne, avec une absence totale de guichets de services physiques, a laissé les citoyens albanais avec très peu d'alternatives pour accéder aux services publics. Parallèlement, selon les données de l'AKEP, on estime qu'en 2022, le taux de pénétration de l'accès à large bande à partir de réseaux fixes était d'environ 81 % pour les ménages et de 20,9 % pour la population.

L'Albanie se heurte encore à des obstacles dans le développement de l'infrastructure à large bande, en particulier dans les zones rurales. Malgré une croissance continue ces dernières années, les chiffres montrent que le fossé entre les zones urbaines et rurales reste important. L'accès à l'internet devient de plus en plus une nécessité pour obtenir et accéder aux services publics, en particulier maintenant que la plupart des services gouvernementaux sont offerts via la plateforme e-Albania. Cela pose un problème pour les personnes vivant dans les zones rurales ou pour celles qui ont une faible maîtrise de l'internet, ce qui crée un écart important entre les citoyens vivant dans les zones rurales et l'accès aux services offerts en ligne. Pour résoudre ce problème, il est nécessaire de développer un système et des mécanismes de financement, ainsi que diverses incitations à l'investissement dans ces domaines.

[9] [https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/TEPSR_SP410_custom_1227093/bookmark/table?lang=en&book](https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/TEPSR_SP410_custom_1227093/bookmark/table?lang=en&bookmarkId=14c634ce-9867-4c12-9361-06e4343152fa)
[markId=14c634ce-9867-4c12-9361-06e4343152fa](https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/TEPSR_SP410_custom_1227093/bookmark/table?lang=en&bookId=14c634ce-9867-4c12-9361-06e4343152fa)

[10] <https://www.instat.gov.al/al/temat/kushtet-sociale/teknologjis%C3%AB-s%C3%AB-informacionit-dhe-komunikimit-tik-%20n%C3%AB-familje-dhe-nga-individ%C3%AB/publikimet/2023/p%C3%ABrdorimi-i-teknologjis%C3%AB-s%C3%AB-17%20informacionit-dhe-komunikimit-n%C3%AB-familje-2023/>



RÉSULTATS CLÉS

LES OBSTACLES À L'INCLUSION NUMÉRIQUE DES PERSONNES ÂGÉES

L'exclusion numérique est une forme d'exclusion sociale, principalement due à une compétence numérique faible ou inexistante. La maîtrise des technologies de l'information et de la communication (TIC), l'accès aux nouveaux médias et à l'internet, la capacité à utiliser des services électroniques populaires, la motivation à utiliser les TIC, l'analyse critique et constructive et les attitudes à l'égard des TIC sont essentiels pour un fonctionnement efficace dans la société de l'information.

Sur la base des contributions des seniors et des parties prenantes dans quatre pays partenaires (Albanie, Italie, France et Espagne), plusieurs obstacles à l'inclusion numérique des seniors ont été identifiés. Un résumé des défis les plus importants auxquels les seniors sont confrontés en matière de compétences numériques et d'éducation aux TIC est présenté dans la figure 7, tandis qu'une analyse détaillée des obstacles individuels est présentée dans les sous-chapitres suivants.

Figure 8 : Obstacles à l'inclusion numérique pour les personnes âgées



• Obstacles liés aux infrastructures

Le manque d'infrastructures entrave considérablement la capacité des personnes âgées à acquérir des compétences numériques de base, créant ainsi une fracture numérique qui a un impact sur leur accès à l'information, aux services et aux connexions sociales. En Albanie, par exemple, de nombreuses zones rurales et isolées ne disposent toujours pas d'une connexion internet fiable. Les personnes âgées vivant dans ces régions n'ont souvent qu'un accès limité, voire inexistant, aux ressources en ligne, ce qui les empêche de développer des compétences numériques. Même dans les zones urbaines, l'accessibilité de l'internet peut constituer un obstacle pour les personnes à revenu fixe.

Le manque d'appareils numériques est également notable dans ces régions. Les personnes âgées peuvent ne pas avoir accès à des appareils numériques tels que des ordinateurs, des tablettes ou des smartphones, qui sont essentiels pour pratiquer et développer des compétences numériques.



• Obstacles à l'éducation

Les barrières éducatives posent des problèmes importants aux personnes âgées pour s'adapter aux technologies numériques. Le manque de programmes éducatifs ciblés et de systèmes de soutien fait qu'il est difficile pour les personnes âgées d'apprendre et d'utiliser les outils numériques. En outre, l'accès limité aux ordinateurs et autres appareils numériques constitue un obstacle majeur, car de nombreuses personnes âgées utilisent des téléphones portables qui n'offrent pas la même facilité d'accès aux cours en ligne et aux ressources numériques que les ordinateurs. L'absence de tutoriels et de programmes de formation sur mesure complique encore la situation, laissant les personnes âgées dépendantes des autres pour l'assistance et les conseils. Une formation personnalisée et un soutien continu sont essentiels pour renforcer la confiance des personnes âgées dans les technologies numériques.

“
De nombreuses personnes âgées n'ont pas d'ordinateur et, actuellement, les plateformes permettant de suivre des cours à partir d'un téléphone portable ne facilitent pas ce processus. L'une des raisons les plus courantes d'abandon des cours que j'observe est l'impossibilité de terminer les cours à l'aide d'un téléphone portable”, explique un enseignant espagnol.
”

• Barrières culturelles

Pour certaines personnes âgées, les barrières linguistiques ou les attitudes culturelles à l'égard de la technologie peuvent avoir un impact sur leur volonté d'utiliser des outils numériques. En l'absence d'un environnement favorable à l'apprentissage et à l'expérimentation, les personnes âgées peuvent se sentir intimidées ou peu intéressées par les compétences numériques. De nombreuses personnes âgées éprouvent de la peur et de l'anxiété lorsqu'elles utilisent de nouvelles technologies, souvent parce qu'elles craignent de faire des erreurs, d'être confrontées à des problèmes de sécurité ou de casser l'appareil. Cette crainte peut les empêcher d'essayer les outils numériques ou de s'y engager pleinement.

“
Je me sens mal à l'aise lorsque je ne sais pas comment utiliser un appareil, et dépendre de quelqu'un de plus intelligent m'irrite. Pour donner un exemple, il y a une chose dont je n'arrive pas à me souvenir, ce sont les mots de passe. Le fait que je doive toujours créer de nouveaux mots de passe et une infinité de comptes pour différents appareils ne m'aide pas du tout, je ne suis pas agile avec la technologie. - Une personne âgée d'Italie.
”



• Barrières linguistiques et de communication

Les barrières linguistiques compliquent également l'utilisation de la technologie numérique par les personnes âgées, en particulier dans les régions où la langue principale de la technologie est différente de la leur. De nombreuses personnes âgées sont confrontées à des messages ou des instructions en anglais qui prêtent à confusion, ce qui les empêche d'utiliser les appareils numériques. Ce fossé linguistique peut les amener à se sentir isolées et à recourir davantage aux moyens traditionnels de communication et d'obtention d'informations, tels que les appels téléphoniques ou les interactions en face-à-face.

Barrières linguistiques - messages incompréhensibles, souvent en anglais - Un senior d'Albanie.

• Barrières physiques

Les obstacles physiques jouent également un rôle important dans la limitation de l'inclusion numérique des personnes âgées. Avec l'âge, la vision, l'audition et la dextérité peuvent être altérées, ce qui peut rendre difficile l'interaction avec les appareils numériques. Les personnes âgées rencontrent souvent des difficultés à lire les petits textes sur les écrans, à distinguer les différentes alertes sonores ou à utiliser les écrans tactiles et les claviers si elles ont des tremblements ou une coordination manuelle limitée.

Obstacles physiques - troubles de la vue et de l'ouïe, mains tremblantes. - Une personne âgée de France.

• Accès aux services publics et à l'information

La numérisation des services publics constitue un autre obstacle important à l'inclusion numérique des personnes âgées. Alors que de plus en plus de processus administratifs et gouvernementaux sont mis en ligne, les personnes âgées peuvent avoir du mal à accéder à des services essentiels tels que la déclaration d'impôts, la gestion des comptes de soins de santé, l'accès aux transports publics, aux centres communautaires, etc. Il est essentiel de veiller à ce que ces plateformes soient conviviales et accessibles aux personnes ayant des compétences numériques limitées.



“
La numérisation des services en Albanie a posé des problèmes à de nombreux citoyens, en particulier aux personnes âgées et aux jeunes qui n'ont pas les connaissances ou les capacités nécessaires pour faire une demande en ligne. Par conséquent, ils doivent souvent dépenser de l'argent dans des bureaux ou des services notariaux pour obtenir des documents à partir de la plateforme numérique e-Albania. Pour garantir un accès efficace aux services numériques, il est essentiel de fournir à la population des conseils sur la manière d'utiliser ces plateformes en ligne. - Un formateur en informatique d'Albanie
”

• Soutien limité du gouvernement

L'amélioration de la littératie numérique chez les personnes âgées nécessite une approche à multiples facettes qui comprend l'amélioration de l'infrastructure, l'augmentation du soutien gouvernemental et le développement de programmes de formation sur mesure. L'Italie, la France et l'Espagne disposent généralement de meilleures infrastructures pour soutenir les programmes de littératie numérique que l'Albanie, où les zones rurales sont particulièrement mal desservies.

La France et l'Espagne ont des stratégies nationales d'inclusion numérique plus complètes qui comprennent des mesures spécifiques pour les personnes âgées, tandis que l'Italie s'est efforcée de remédier aux disparités régionales. L'Albanie, en revanche, ne dispose pas d'une stratégie nationale coordonnée et s'appuie davantage sur des efforts localisés, tels que des partenariats avec des organisations non gouvernementales pour dispenser des formations aux compétences numériques.

PRINCIPALES EXIGENCES EN MATIÈRE DE FORMATION POUR LES MEMBRES DU PERSONNEL IMPLIQUÉS DANS L'ÉDUCATION DES SENIORS AUX TIC



Le monde numérique faisant de plus en plus partie intégrante de la vie quotidienne, il est essentiel de veiller à ce que les personnes âgées puissent utiliser efficacement les technologies de l'information et de la communication (TIC). Cela nécessite une approche spécialisée de la formation du personnel impliqué dans l'éducation des seniors aux TIC. Les éducateurs doivent être dotés des compétences, des connaissances et des attitudes adéquates pour relever les défis particuliers auxquels les personnes âgées sont confrontées dans l'apprentissage des technologies numériques.

Les parties prenantes impliquées dans l'analyse ont été interrogées sur les exigences de formation essentielles pour les membres du personnel impliqués dans l'enseignement des TIC aux personnes âgées. Elles ont suggéré plusieurs exigences de formation pour les éducateurs, soulignant l'importance des compétences sociales, des méthodes d'enseignement innovantes et d'une compréhension approfondie des besoins d'apprentissage des personnes âgées. Un résumé est présenté dans la figure 8, tandis qu'une analyse détaillée des principales exigences de formation pour les éducateurs est présentée dans les sous-chapitres suivants.

Figure 9 : Principales exigences en matière de formation pour les éducateurs



• Formation continue et amélioration des compétences

Le développement professionnel continu est essentiel pour que les éducateurs restent au fait des dernières avancées en matière de TIC et de méthodologies d'enseignement. Des sessions de formation, des ateliers et des séminaires réguliers peuvent aider les éducateurs à affiner leurs compétences et à s'adapter aux nouvelles tendances de l'éducation numérique. Cette formation continue garantit que les éducateurs sont bien équipés pour répondre aux besoins évolutifs des seniors en matière d'enseignement des TIC.

• Pédagogie spécialisée et méthodes adaptatives

Les éducateurs devraient être formés à une pédagogie spécialisée qui tienne compte des besoins d'apprentissage uniques des personnes âgées. Il s'agit notamment de développer des méthodologies qui répondent aux différents rythmes et styles d'apprentissage, comme la pratique, les aides visuelles et les activités interactives. Les éducateurs devraient également être compétents dans l'utilisation de technologies et d'outils adaptés qui améliorent l'accessibilité et la facilité d'utilisation pour les personnes âgées ayant des limitations physiques ou cognitives.



• Créer des tutoriels et des ressources sur mesure

L'élaboration de tutoriels et de ressources sur mesure est essentielle pour faciliter l'apprentissage des TIC par les personnes âgées. Les éducateurs devraient être formés à la conception de matériel pédagogique clair, concis et adapté aux besoins des personnes âgées. Les tutoriels devraient inclure des instructions étape par étape, des aides visuelles et des exemples du monde réel afin d'améliorer la compréhension et la mémorisation.

• Gamification et techniques d'enseignement innovantes

L'intégration de la gamification et de techniques d'enseignement innovantes peut rendre l'apprentissage des TIC plus attrayant et plus agréable pour les personnes âgées. La gamification consiste à utiliser des éléments semblables à ceux d'un jeu, tels que des points, des récompenses et des défis, pour motiver et maintenir l'intérêt des apprenants. Cette approche peut contribuer à transformer le processus d'apprentissage en une expérience agréable, encourageant les seniors à participer activement et à persévérer dans leur formation.

• Compétences sociales et communication

De solides compétences sociales sont essentielles pour que les éducateurs puissent s'engager efficacement auprès des personnes âgées. Une communication claire et accessible est essentielle, de même que la capacité à expliquer des concepts complexes en termes simples et compréhensibles. Les éducateurs doivent s'efforcer d'établir une relation avec les personnes âgées, en créant une atmosphère amicale et ouverte où les apprenants se sentent à l'aise pour poser des questions et exprimer leurs préoccupations.

• Patience et empathie

La patience et l'empathie sont des qualités fondamentales pour les éducateurs qui travaillent avec des personnes âgées. Il est essentiel de comprendre que les personnes âgées peuvent mettre plus de temps à saisir de nouveaux concepts et qu'elles peuvent avoir besoin d'explications répétées. Les éducateurs doivent se montrer disposés à écouter les préoccupations des personnes âgées, à reconnaître leurs frustrations, à les rassurer et à les encourager. Cette approche empathique favorise un environnement d'apprentissage positif où les personnes âgées se sentent valorisées et comprises.

DES TECHNOLOGIES EFFICACES POUR ENSEIGNER LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES AUX PERSONNES ÂGÉES



La fracture numérique chez les personnes âgées est un problème important, car les progrès technologiques continuent de façonner la vie de tous les jours. Pour combler ce fossé, il faut identifier et mettre en œuvre des outils et des technologies efficaces, adaptés aux besoins d'apprentissage spécifiques des personnes âgées. Dans le cadre de notre recherche, nous avons exploré les perspectives des personnes âgées et des parties prenantes, y compris les bibliothèques publiques, les organisations de personnes âgées offrant des programmes et des services éducatifs dans le domaine des TIC pour les personnes âgées, et les institutions universitaires.

Notre objectif était de déterminer les outils et les méthodes les plus efficaces pour enseigner les compétences numériques aux apprenants adultes de plus de 45 ans ayant des niveaux de compétence numérique variables. Un résumé est présenté dans la figure 9, tandis qu'une analyse détaillée des technologies ou des outils particulièrement efficaces pour enseigner les compétences numériques aux seniors est présentée dans les sous-chapitres suivants.

Figure 10 : Technologies ou outils particulièrement efficaces pour enseigner les compétences numériques aux seniors



• Dispositifs faciles à utiliser

De nombreux seniors ont un accès limité aux appareils numériques, ne possédant souvent que des smartphones. Une formation efficace devrait se concentrer sur les appareils les plus courants, comme les smartphones, et inclure des ateliers sur l'optimisation de leur utilisation pour les recherches sur le web, la sécurité du réseau, le courrier électronique, la gestion des nuages et les procédures en ligne. Les tablettes et les iPads, avec leurs interfaces tactiles conviviales, sont plus faciles à utiliser pour les personnes âgées que les ordinateurs traditionnels. Les applications de ces appareils peuvent être personnalisées en fonction des différents niveaux d'apprentissage et des centres d'intérêt.

Les appareils dotés d'interfaces simplifiées et d'écrans plus grands, tels que les Chromebooks ou les ordinateurs spécialement conçus pour les personnes âgées (par exemple, Telikin), peuvent être très efficaces. Le développement de tablettes comme GrandPad, conçues pour les personnes âgées de 75 ans et plus, est un exemple de simplicité, offrant aux personnes âgées une interface facile à utiliser qui facilite la connectivité sans les complexités des téléphones mobiles ou des tablettes typiques.



En plus d'être des outils de communication, les robots compagnons, tels que ceux d'Ageless Innovations, apportent un soutien émotionnel et contribuent à atténuer l'isolement social dont souffrent souvent les personnes âgées. Leurs animaux de compagnie animatroniques offrent une compagnie similaire à celle d'un véritable animal de compagnie, sans les tâches de soins.

• Plateformes d'apprentissage en ligne et applications spécialisées

Les plateformes d'apprentissage en ligne des compétences numériques de base sont devenues des outils essentiels pour réduire la fracture numérique chez les personnes âgées. Des plateformes telles que Coursera, Udemy et Khan Academy proposent des cours spécialement conçus pour les seniors ou les débutants en matière de compétences numériques. Ces cours permettent aux seniors d'acquérir des compétences informatiques de base pour rester en contact avec leurs enfants, leurs petits-enfants, leurs amis et leur famille. Des applications comme Eldy, qui offrent une expérience simplifiée du courrier électronique et de l'internet, et des tutoriels pour des applications comme Facebook ou Zoom, aident les seniors à rester en contact avec leurs proches en ligne.

• Tutoriels interactifs

Des sites web tels que GCFGlobal et TechBoomers proposent des tutoriels gratuits et faciles à suivre sur diverses compétences numériques, notamment l'utilisation des médias sociaux, le courrier électronique et la navigation Internet de base. YouTube héberge de nombreuses chaînes dédiées à l'apprentissage de la technologie par les seniors, avec des guides pas à pas. Les vidéos courtes, les tutoriels et les infographies simples sont préférables car ils fournissent des informations concises et faciles à assimiler. Les appels vidéo et les sessions interactives peuvent faciliter l'apprentissage en temps réel et le retour d'information.

• Médias sociaux et communication en ligne pour les seniors

La technologie permet aux personnes âgées de rester en contact, les médias sociaux devenant de plus en plus populaires parmi les personnes âgées. Il ne s'agit pas seulement de partager des photos ou des nouvelles, mais aussi de créer des liens et de réduire la solitude. Les jeux interactifs et les simulations qui enseignent des compétences numériques peuvent rendre l'apprentissage agréable pour les personnes âgées. Des sites web comme Lumosity proposent des jeux cognitifs qui améliorent également les compétences de navigation numérique.

• Tech for Senior - Un centre de ressources

Tech for Senior, une communauté sur Facebook, est un centre de ressources inestimable. Ils organisent des diffusions en direct et des épisodes archivés de leur émission sur leur page, offrant ainsi une plateforme interactive pour les questions, les conseils et la camaraderie. Leur chaîne YouTube propose des guides visuels pour simplifier la compréhension des technologies, couvrant tous les sujets, de la mise en place de chats vidéo à l'exploration de nouveaux passe-temps en ligne. Avec de telles ressources à portée de main, la maîtrise des médias sociaux devient moins intimidante et plus attrayante.

LE RÔLE DES INSTITUTIONS DANS LA PROMOTION DE LA COMPÉTENCE NUMÉRIQUE CHEZ LES SENIORS

Le rôle des gouvernements dans la promotion des compétences numériques chez les seniors est essentiel pour parvenir à l'inclusion numérique.

En mettant en œuvre des stratégies ciblées, en favorisant les partenariats et en promouvant la sensibilisation, les gouvernements peuvent améliorer de manière significative la culture numérique, en donnant aux citoyens les moyens de participer pleinement au monde numérique. Ces efforts contribuent à l'inclusion sociale, à l'indépendance et à l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées.

Italie

L'Italie a lancé plusieurs programmes visant à renforcer la culture numérique des personnes âgées, souvent en collaboration avec les communautés locales et les organisations privées. Ces initiatives comprennent des cours gratuits d'alphabétisation numérique et des ateliers axés sur les compétences pratiques nécessaires à la vie quotidienne, telles que les services bancaires en ligne et l'accès aux services gouvernementaux. Les deux principales mesures visant à doter les citoyens de compétences numériques de base sont les suivantes :

- Service civique numérique : En 2023, ce programme concernera environ 1 900 jeunes volontaires qui a touché environ 80 000 citoyens.¹¹
- Réseau de services de facilitation numérique : L'ouverture de 504 services de facilitation (Punti Digitale Facile) dans tout le pays en 2023 a permis à environ 6 000 personnes d'utiliser des services numériques.¹²

France

Le gouvernement français a mis en œuvre divers projets dans le cadre de sa stratégie numérique nationale, en se concentrant sur la réduction de la fracture numérique par le biais d'une éducation et d'un soutien accessibles. Parmi les initiatives notables, on peut citer

- Hub Francilien¹³ : offre des formations et des ressources aux personnes âgées.
- Formation des conseillers numériques : L'objectif est de former 20 000 "assistants" d'ici 2025, afin d'aider plus de 2 millions de Français à effectuer des tâches numériques.

Ces mesures sont essentielles pour réduire la fracture numérique, en particulier dans les zones rurales, et pour résoudre les problèmes liés à la centralisation des activités et des décisions économiques.

[11] <http://www.italiadomani.gov.it/content/sogei-ng/it/en/Interventi/investimenti/competenze-digitali-di-base.html>

[12] <https://digitale.regione.emilia-romagna.it/punti-digitale-facile>

[13] <https://www.francilin.fr/>



Espagne

L'approche de l'Espagne comprend des programmes complets d'inclusion numérique ciblant les zones rurales et moins peuplées. Des campagnes de formation et de sensibilisation menées par des bénévoles promeuvent les compétences numériques comme essentielles pour améliorer la qualité de vie et l'indépendance des personnes âgées.

Les principales initiatives sont les suivantes :

- Génération D Campagne : Lancée en 2023 par RTVE pour expliquer la transformation numérique et aider les citoyens à s'adapter.¹⁴
- Pacte pour la génération D : initiative gouvernementale regroupant plus de 200 membres et 900 initiatives d'apprentissage.
- Plan d'action numérique pour les zones rurales : Annoncé en février 2023 avec un budget de 90 millions d'euros pour former plus de 380 000 personnes dans les zones rurales d'ici à 2025.¹⁵
- Programme de compétences numériques pour les enfants (CODI) : Lancé pour enseigner les compétences numériques aux enfants, avec une subvention de 97 millions d'euros allouée pour former plus de 418 000 enfants.

L'Espagne a également participé au projet pilote de certificat européen de compétences numériques et a mis en œuvre divers programmes de compétences numériques avancées, tels que le réseau national de centres de formation numérique.

Albanie

En Albanie, des efforts considérables ont été déployés pour numériser les services publics, mais il reste des défis à relever pour garantir un accès équitable aux citoyens dont les compétences numériques ou l'accès aux technologies de l'information sont limités.

équipement. Le rapport "Albanie 2023" de la Commission européenne¹⁶ souligne la nécessité de améliorer l'adéquation au marché du travail et la qualité de l'enseignement et de la formation professionnels (EFP) et investir dans les compétences numériques des jeunes et des adultes.

Les efforts doivent se concentrer sur la réduction de la fracture numérique entre les communautés, le renforcement de la transformation numérique dans les systèmes d'éducation et de formation, et l'amélioration de la sécurité numérique et de la protection des données personnelles, en particulier après les récentes cyberattaques.

[14] <https://mijasinternacional.com/actualidad/27939/generation-d-an-initiative-to-bridge-the-digital-divide/>

[15] https://ec.europa.eu/enrd/sites/enrd/files/enrd_publications/digital-strategies_case-study_es.pdf

[16] https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/QANDA_23_5612

RECOMMANDATIONS



01.

Donner la priorité à l'investissement dans l'éducation et les compétences numériques - Les institutions publiques devraient allouer des ressources pour développer et mettre en œuvre des programmes complets d'éducation numérique pour les personnes âgées, et veiller à ce que le financement soutienne à la fois l'infrastructure technologique et les initiatives éducatives.



02.

Soutenir l'apprentissage tout au long de la vie et l'exposition aux STEM - En promouvant l'apprentissage tout au long de la vie dans le domaine des TIC et en encourageant l'exposition précoce aux STEM, les institutions peuvent créer un environnement favorable pour les seniors comme pour les jeunes. Ces efforts sont essentiels pour favoriser la compétence numérique et garantir que toutes les générations sont prêtes à relever les défis et à saisir les opportunités d'un monde de plus en plus numérique. En outre, il est essentiel de favoriser une exposition précoce aux STEM (sciences, technologies, ingénierie et mathématiques) pour les jeunes, en particulier les filles, afin de créer des opportunités d'apprentissage intergénérationnel.



03.

Tirer parti des centres communautaires et des bibliothèques - Les centres communautaires et les bibliothèques sont des ressources précieuses pour promouvoir la culture numérique chez les seniors, car ils offrent des lieux accessibles et un soutien personnalisé adapté à leurs besoins. Dans les États membres de l'UE comme la France, l'Italie et l'Espagne, ces institutions sont bien établies et équipées pour offrir un large éventail de programmes de littératie numérique. En revanche, l'Albanie est confrontée à des défis particuliers, mais elle progresse grâce à des partenariats stratégiques et à des initiatives locales. En tirant parti de ces ressources communautaires, les pays peuvent s'assurer que les personnes âgées disposent des compétences numériques nécessaires pour s'épanouir dans le monde d'aujourd'hui, dominé par la technologie.



04.

Favoriser les partenariats public-privé - Les institutions publiques devraient rechercher activement des collaborations avec des entreprises du secteur privé et des organisations à but non lucratif afin de créer des opportunités d'apprentissage numérique innovantes. Ces partenariats peuvent tirer parti de diverses expertises et ressources pour étendre les programmes de littératie numérique et atteindre un public plus large.



05.

Investir dans l'infrastructure numérique - Les gouvernements doivent se concentrer sur l'amélioration de la connectivité à l'internet dans les zones rurales et mal desservies. En investissant dans l'infrastructure, ils peuvent s'assurer que tous les citoyens ont accès à des services numériques abordables et fiables, réduisant ainsi la fracture numérique.



06.

Renforcer la sensibilisation à la sécurité numérique - Les institutions devraient proposer des programmes de formation à la sécurité numérique, axés sur la protection des données personnelles et l'adoption d'habitudes sûres sur l'internet. Une attention particulière devrait être accordée aux populations vulnérables, y compris les personnes âgées, afin de les doter des connaissances nécessaires pour naviguer en toute sécurité dans les environnements numériques.



07.

Promouvoir la formation continue et l'amélioration des compétences - Encourager les individus à s'engager dans l'apprentissage tout au long de la vie en leur donnant accès à des plateformes en ligne qui offrent des parcours d'apprentissage flexibles. Ces plateformes devraient s'adapter aux différentes étapes de la carrière et aux circonstances de la vie, en aidant les individus à s'adapter à l'évolution du paysage technologique.



08.

Garantir l'accessibilité des services publics numériques - Il est essentiel de rendre les services publics numériques sûrs, interopérables et accessibles à tous, y compris aux personnes âgées et aux personnes handicapées. Les investissements et les mesures réglementaires devraient se concentrer sur la conception d'interfaces conviviales et de systèmes d'assistance pour garantir l'inclusion.



09.

Soutenir la littératie numérique par l'engagement de la communauté - S'appuyer sur les centres communautaires, les bibliothèques et les organisations locales pour proposer des ateliers de littératie numérique et un soutien personnalisé. Ces lieux peuvent servir de centres d'apprentissage numérique, en fournissant des ressources et de l'aide aux personnes qui cherchent à améliorer leurs compétences numériques.



MEILLEURES PRATIQUES

Chaque partenaire a identifié 3 à 5 bonnes pratiques en matière de compétences numériques et de seniors en tant qu'apprenants numériques au niveau national (Albanie, France, Italie, Espagne). L'objectif est d'explorer les approches réussies, les initiatives de perfectionnement et les projets ayant un impact prouvé sur la réduction du fossé des compétences numériques, qui ont le potentiel d'être reproduits dans d'autres pays et dans des contextes différents.



RESPONSABILITÉ/AUTORITÉ/ORGANISATION :

Institut de la culture rom en Albanie (IRCA)



Améliorer l'accès des Roms aux services publics en ligne en Albanie orientale

Cette initiative visait à renforcer la sensibilisation et les compétences de la communauté rom en matière d'accès aux services via la plateforme numérique E-Albania. Le projet a répondu aux défis rencontrés par les Roms pour s'adapter à la transition du gouvernement albanais vers les services publics en ligne. Un bureau mobile a été utilisé pour faciliter l'accès aux services publics pour les Roms dans les zones reculées des municipalités de Divjake et Lushnje.

 <p>Efficacité</p> <p>Le projet a été couronné de succès piloté dans deux régions éloignées. Municipalités albanaises, organiser 10 séances d'information avec près de 150 Roms participants. Il s'agit d'une aide 100 personnes en accédant en ligne les services et l'acquisition Cartes d'identité, de manière significative améliorer leur capacité à utiliser le portail E-Albania.</p>	 <p>Évaluation de la transférabilité</p> <p>Les compétences numériques et connaissances acquises par les participants permettre la poursuite de l'activité l'accès à des services en ligne des services au-delà de la durée du projet. Les participants peuvent transfèrent également leur la connaissance des autres dans la communauté.</p>
---	---

PRINCIPALES

Séances d'information pour les la communauté rom sur la accéder aux services en ligne Portail de l'Albanie

Des sessions d'information en groupes de 10 à 15 participants ont été organisées près des campements roms. Les animateurs locaux de l'IRCA ont formé les membres de la communauté à l'ouverture d'un compte personnel sur le portail en ligne, à la génération des documents dont ils ont besoin à partir du portail en fonction des sections pertinentes : famille, travail, éducation, santé, etc.

Aide directe aux Roms pour accéder aux services en ligne

Un soutien direct a été fourni par le biais d'un bureau mobile improvisé (minivan) pour les personnes n'ayant pas accès à l'internet ou à des appareils électroniques, y compris les personnes âgées et les personnes ayant des capacités limitées...

Disposition relative à la carte d'identité

100 membres de la communauté rom ont été aidés pour les demandes de cartes d'identité, essentielles pour accéder au portail, en leur fournissant des coupons pour compenser les coûts.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

La communauté rom a souvent un faible niveau d'éducation et compte de nombreux analphabètes. Le projet a mis en évidence le besoin permanent d'améliorer les compétences numériques. Les jeunes, qui s'adaptent rapidement aux changements technologiques, ont été identifiés comme des cibles clés pour les interventions à court terme, car ils peuvent aider les autres membres de la famille. L'adaptation des approches aux besoins individuels par le biais de réunions en face à face et de travaux en petits groupes s'est avérée efficace pour transférer les connaissances aux groupes vulnérables.





**RESPONSABLE
AUTORITÉ/ORGANISATION :**

Association "Beyond Barriers

AKTIVIZON.AL

e- Plate-forme
d'apprentissage pour les
animateurs de jeunesse et

PRINCIPALES ACTIVITÉS

Formation et mentorat en ligne

La plateforme permet d'accéder à l'apprentissage par le biais d'une formation en ligne sans qu'il soit nécessaire de rencontrer un formateur/facilitateur en personne.

Sur la plateforme, vous trouverez 5 modules élaborés par des experts compétents dans 5 domaines différents du travail avec les jeunes, conformément au modèle des compétences européennes et à la théorie éducative globale de l'éducation non formelle et de l'éducation autodirigée.

La plateforme a également intégré un certain nombre d'outils numériques (padlet, mentimeter, kahoot, etc.) qui rendront l'apprentissage plus interactif pour les utilisateurs. Chaque formation vise à accroître les capacités des stagiaires en améliorant leurs connaissances, leurs attitudes, leurs compétences et leur comportement. Un formateur/facilitateur soutient les formations pendant les périodes où les cours sont ouverts.

CALENDRIER

Début en novembre 2022 (premiers cours)

LIEUX

Plate-forme en ligne, Albanie

**INFORMATIONS
COMPLÉMENTAIRES**

Les cours de la plateforme sont ouverts sur la base d'un calendrier établi par la BBA, ils sont gratuits pour tous et pour toutes les régions d'Albanie - il suffit d'avoir accès à l'internet - et ils sont entièrement en langue albanaise, de sorte que tout jeune Albanais ayant des connaissances de base en matière de navigation sur l'internet peut facilement les utiliser.



é

le
encera
n d'un
la
tien des
gramme
tiendra
pour
heurs à
par le
sage en
équipés
ans le
et dans





BIBLIOTECH

Le programme BiblioTech vise à transformer les espaces publics en pôles technologiques au service des jeunes et des moins jeunes de la communauté. Le programme se concentre sur l'amélioration de la culture numérique et de la sécurité des enfants et des adolescents, contribuant ainsi à rendre la communauté plus forte et plus compétente sur le plan technologique.

PRINCIPALES ACTIVITÉS

Depuis son lancement en 2019, BiblioTech a franchi plusieurs étapes :

- Plus de 120 séances d'information et de formation ont été organisées dans plus de 30 écoles et dans les BiblioTech Corners, avec la participation de 815 enfants et jeunes.
- Organisation de trois éditions du BiblioTech Challenge, un programme de mentorat et de compétition pour 440 jeunes de Tirana, Shkodra, Kukes et Korça.
- Quatre Tech Camps ont été organisés, formant plus de 90 jeunes de Shkodra et Tirana.
- Production de 18 tutoriels vidéo en ligne comme outils d'apprentissage.
- Plus de 750 000 jeunes ont été touchés par les médias sociaux avec des messages sur les compétences numériques, la sécurité en ligne et la lutte contre le trafic d'êtres humains.
- Le programme prévoit de continuer à responsabiliser la jeunesse albanaise par les moyens suivants :
 - Élargir le champ d'action à un plus grand nombre de régions et de municipalités.
 - Développer des programmes et des modules de formation nouveaux et innovants.
 - Améliorer l'expérience des jeunes dans les coins BiblioTech existants.

AUTORITÉ/ORGANISATION RESPONSABLE :

ASDO - Albania Sustainable Development Organization
(Organisation albanaise pour le développement durable) <https://asdo.al/en/projects/bibliotech>



Efficacité

La stratégie de BiblioTech se concentre sur

- Tirer parti des communautés et des réseaux préétablis.
- Utiliser les ressources humaines et les infrastructures locales.
- Minimiser l'impact sur l'environnement et les frais de déplacement.
- Renforcer les capacités du personnel local et des experts.



Evaluation de la transférabilité

Le programme implique tous les membres de la communauté, des enfants aux personnes âgées, en leur fournissant des compétences essentielles pour le développement de la communauté, des informations sur la sécurité et des connaissances numériques qui renforcent leur valeur en tant que travailleurs qualifiés sur le futur marché de

CALENDRI

EP

Démarrage en 2019 et en cours

LIEUX

Albanie

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

L'intervention s'est avérée durable et efficace, dotant les citoyens albanais de compétences numériques essentielles et leur permettant de s'engager positivement et de s'épanouir au sein de leurs communautés.

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site www.asdo.al





RESPONSABILITÉ/AUTORITÉ/ORGANISATION :

Fondazione Mondo Digitale



Efficacité

Au cours des 14 éditions de ce projet d'alphabétisation numérique destiné aux personnes âgées de 60 ans et plus, plus de 30 000 seniors sont devenus des "internauts" certifiés grâce à l'enseignement dispensé par 21 000 tuteurs étudiants et 2 100 coordinateurs de professeurs d'informatique.

Au cours de l'année scolaire 2015-16, ce modèle d'apprentissage intergénérationnel a été appliqué dans 20 régions italiennes et 11 nations différentes.

Nonni su Internet

Projet d'alphabétisation numérique pour les personnes âgées de 60 ans et plus. Les objectifs du projet comprennent la formation de bénévoles spécialisés dans l'aide à l'alphabétisation numérique des personnes âgées. Ces bénévoles doivent posséder des compétences valables dans le domaine des technologies de l'information, gestion, l'enseignement, et relations personnelles. Des hommes et des femmes de tout âge peuvent devenir volontaires de la connaissance : des étudiants actuels et même des enseignants à la retraite.

PRINCIPALES ACTIVITÉS

Les cours se déroulent dans les salles de classe informatisées d'écoles de toutes sortes. Les "apprenants" sont des résidents locaux de plus de 60 ans, peut-être les véritables grands-parents des élèves des écoles ou des personnes âgées inscrites dans des centres sociaux pour personnes âgées ou d'autres associations. **Classes de 20-25 personnes âgées sont formées à chaque participation l'école. Les tuteurs sont des écoliers coordonnés par un enseignant expert en TIC. Le ratio idéal tuteur/apprenant est de 1/2.**

La durée du cours gratuit est de 30 heures, réparties en 15 leçons hebdomadaires de 2 heures chacune. Les seniors participants, les étudiants tuteurs et les enseignants superviseurs reçoivent tous un certificat de présence à la fin du cours. La validité pédagogique du projet a été appréciée par les écoles au point qu'il a été inséré dans leur plan d'offre de formation (Piano dell'offerta formativa) et que des crédits sont accordés aux étudiants tuteurs.

CALENDRI

2007 -
en cours (18
éditions)

LIEUX

Classes
d'école dans toute
l'Italie

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Pour plus d'informations, veuillez consulter <https://www.mondodigitale.org/en/projects/nonni-su-internet>



DIGIBREAKER PLUS

Digi-Breaker+ (en anglais)

Faire tomber les barrières et construire une communauté pour une numérisation efficace, durable et inclusive des services d'orientation pour adultes

PRINCIPALES ACTIVITÉS

- **Recherche et analyse** : Recueillir et examiner 30 cas illustrant l'application d'outils et de méthodologies numériques dans le domaine de l'emploi.
- **COMBLER LE FOSSÉ** : Développer des outils multimédias pour intégrer des solutions numériques dans les services d'orientation des adultes, en soutenant le développement des compétences et les opportunités d'emploi. **Plan d'action pour le développement communautaire (CDAP)** : Construire un réseau transnational de services d'orientation pour l'éducation des adultes.
- **Mise en œuvre de l'approche DIGI-BREAKER** : Encourager les opérateurs, les consultants, les centres d'apprentissage locaux et les bibliothèques à adopter des méthodes numériques innovantes. **Cours Intégrés avec activités de laboratoire** : Offrir une application pratique des informations acquises pour la recherche d'emploi.
- **Plan d'action stratégique** : Élaborer un guide de recommandations politiques pour le transfert et l'extension des résultats aux pays intéressés.
- **Cours en ligne ouvert et massif (MOOC)** : Proposer un cours de 3 heures axé sur les compétences vertes et numériques afin d'intégrer le développement durable dans les recherches d'emploi. Le cours comprend trois modules de trois leçons de 20 minutes chacun : Compétences de base, Regrouper et classer ses compétences, Organiser et présenter ses compétences.

RESPONSABLE AUTORITÉ/ORGANISATION :

Fondazione Mondo Digitale



Efficacité

Digi-Breaker+ concevra, développera et testera un cadre de compétences numériques basé sur la durabilité. Ce cadre sera disponible sous la forme d'un livre électronique et d'un MOOC pour les apprenants adultes et les conseillers en emploi, promouvant une approche numérique, verte, ouverte et multicanal de l'orientation professionnelle. Il vise à favoriser le dialogue entre les adultes sans emploi et les conseillers d'orientation professionnelle/éducateurs d'adultes tout en sensibilisant à l'intégration de la durabilité numérique dans les recherches d'emploi.

CALENDRI

ED

Décembre 2022 -
novembre 2024

LIEUX

Belgique, Italie, Lituanie,
Suède, Bulgarie

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Grâce à un portefeuille de matériel didactique et à une approche flexible, le projet répond à la nécessité de qualifier et de requalifier les travailleurs pour qu'ils s'adaptent aux transformations du marché pendant la transition vers une économie neutre sur le plan climatique.

Partenaires du projet :

- [Alphabet Formation](#), Belgique (partenaire principal), [Fondazione Mondo Digitale](#), Italie
- [All Digital Aisbl](#), Belgique • [Imotec](#), Lituanie
- [Igitogo](#), Suède
- [Globalni Biblioteki - Bulgariy a](#), Bulgarie





Sourire

L'apprentissage innovant SMART pour l'emploi

Le projet se concentre sur le développement de compétences numériques de base (telles que Microsoft 365 et l'IA générative/ChatGPT) et de compétences professionnelles dans des domaines tels que la vente, le service à la clientèle, la vente au détail, la conception graphique et le marketing des médias sociaux.

PRINCIPALES ACTIVITÉS

L'initiative SMILE vise à aider les chômeurs et les personnes inemployables âgées de 34 à 50 ans à réintégrer le marché du travail en se concentrant sur l'acquisition et l'amélioration des compétences numériques. Ces compétences ajoutent de la valeur à leur expérience professionnelle existante et facilitent la réintégration sur le lieu de travail.

Les cours de formation sont modulaires et flexibles, divisés en trois domaines clés de 40 heures chacun :

- Compétences pour la vie : y compris la gestion du stress, l'empathie et la pensée critique.
- Compétences numériques de base : Couvrir les programmes Microsoft 365 (Word, Excel, PowerPoint) et l'intelligence artificielle générative.
- Compétences numériques spécifiques à la profession : Adaptées à des domaines de travail spécifiques.

RESPONSABILITÉ/AUTORITÉ/ORGANISATION :

Fondazione Mondo Digitale



Efficacité

Le projet SMILE met en œuvre un nouveau paradigme de formation qui intègre la compétence "apprendre à apprendre". Cette approche encourage les participants à évaluer eux-mêmes leurs besoins en formation, à rechercher, sélectionner et utiliser les ressources éducatives libres (REL) disponibles en ligne. Le processus est soutenu par une interaction continue avec des tuteurs et des formateurs experts au sein de la communauté "Smart Learning", inspirée par la méthodologie "Smart Learning Design" développée par le Politecnico di Milano.

Le projet comprend un "catalogue-bibliothèque" de cours, permettant aux bénéficiaires de choisir, avec les conseils d'un conseiller-tuteur, le meilleur moyen d'améliorer leur potentiel et leur profil professionnel en vue d'un placement. Un chatbot est disponible sur la plateforme pour fournir une assistance continue pendant les sessions de travail individuelles. Le projet prévoit d'organiser 16 éditions de cours avec environ 15 participants chacune.

Les participants peuvent accéder à tous les cours du catalogue-bibliothèque de manière asynchrone pendant la durée du projet.

CALENDRI

2022-2026

ED

LIEUX

Émilia-Romagne, Latium, Piémont, Lombardie, Toscane





Alphabétisation des migrants

Migrant Liter@cies est un projet européen, cofinancé par le programme Erasmus plus de la Commission européenne, dont l'objectif est de développer des **pratiques innovantes dans l'utilisation des TIC pour l'éducation aux médias et l'intégration de la culture numérique dans l'éducation des migrants adultes** (réfugiés, demandeurs d'asile, jeunes et femmes migrantes).

PRINCIPALES ACTIVITÉS

Le projet vise à développer de multiples parcours d'apprentissage ancrés dans les contextes nationaux des pays partenaires, en fournissant des outils innovants aux éducateurs et aux enseignants. Cela comprend le développement de 45 ateliers et de 8 boîtes à outils nationales axées sur l'apprentissage des langues à l'aide des TIC et des compétences en matière d'éducation aux médias.

- Développement d'ateliers et de boîtes à outils :** Création de 45 ateliers et de 8 boîtes à outils nationales pour enseigner les langues à l'aide des TIC et de l'éducation aux médias.
- Recherche :** Identifier les bonnes pratiques et méthodologies dans les programmes d'alphabétisation des migrants adultes qui utilisent des méthodes TIC innovantes pour l'apprentissage des langues et les médias sociaux.
- Formation :** Engager le personnel des partenaires et environ 200 éducateurs dans 8 pays européens dans le cadre de formations.
- Mise en œuvre :** Conduite 45 ateliers expérimentaux avec environ 500 migrants, testant et mettant en œuvre des pratiques innovantes en matière de TIC pour l'alphabétisation et l'intégration des médias.

RESPONSABLE AUTORITÉ/ORGANISATION :

Centro per l'educazione ai media (Italie)



Efficacité

Les ateliers se sont concentrés sur l'utilisation efficace et créative des nouveaux médias et des applications dans l'alphabétisation, le développement de méthodologies innovantes pour l'intégration des médias et de l'alphabétisation numérique dans l'éducation des migrants adultes, la promotion de l'inclusion sociale et le renforcement des compétences sociales, civiques et interculturelles. Les 45 ateliers testés peuvent être téléchargés en anglais sur le site web du projet, avec des descriptions détaillées et des supports visuels pour faciliter la reproduction et l'adaptation par les éducateurs et les enseignants.

La boîte à outils italienne, développée par le coordinateur Zaffiria et le réseau Fo.Co., présente 13 ateliers : 8 testés en Italie et 5 issus des expériences des partenaires européens.

CALENDRI

2017

LIEUX

Belgique, Estonie, Italie, Allemagne, Pays-Bas, Pologne, Slovaquie, Espagne

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site <http://www.migrantliteracies.eu/>





Mini-ateliers Salle de classe ouverte

Compte tenu de la numérisation croissante de la société et de la fracture numérique qui peut limiter l'accès des personnes âgées à l'information, la Fundación "la Caixa" fournit des outils et des ressources pour les intégrer dans le monde numérique. Le projet propose de courtes sessions de formation, ou mini-ateliers, destinées aux bénévoles âgés. Ces bénévoles aident ensuite les autres membres de leur communauté à se familiariser avec les applications numériques courantes.

PRINCIPALES ACTIVITÉS

La Fondation "la Caixa" propose les mini-ateliers suivants, d'une durée de 4 sessions de 2 heures chacune :

- Introduction aux ordinateurs et à l'Internet**
- Communication** : Bases de l'utilisation d'un ordinateur et de la communication en ligne.
- Procédures Internet** : Apprendre à utiliser les outils numériques pour interagir avec les services gouvernementaux par le biais de "Mon dossier du citoyen".
 - Dossier du citoyen : Gérer des données et effectuer des formalités auprès des administrations publiques, comme le renouvellement de la carte d'identité ou la gestion des questions fiscales.
- Ma santé** : Naviguer en ligne dans le domaine de la santé publique
 - Les services de santé en ligne permettent de consulter les systèmes de santé, d'accéder aux dossiers médicaux, de demander des rendez-vous et de télécharger des tests de diagnostic.
- Réservation en ligne** : Compétences permettant d'acheter des billets pour des événements et de faire des achats en ligne tout en identifiant et en évitant les fraudes.
- Finance en ligne** : Utilisation sûre des applications bancaires et financières en ligne, y compris des applications telles que Bizum.

RESPONSABILITÉ AUTORITÉ/ORGANISATION :

Fundación "la Caixa" (Fondation)



Le programme a été couronné de succès, puisque 406 351 personnes âgées ont participé à 16 986 activités. dans 629 centres pendant l'année académique 2022-2023. Les ateliers aident les personnes âgées à acquérir de nouvelles compétences, à améliorer celles qu'elles possèdent déjà et à découvrir de nouvelles aptitudes. Le cours favorise les relations, le bien-être, le développement personnel et la participation sociale active des personnes âgées.



Evaluation de la transférabilité

Cette pratique pourrait être adaptée au projet DIGI-LEARN, car les deux initiatives visent à fournir des compétences numériques aux populations vulnérables, en particulier aux personnes âgées. Parmi les éléments transférables notables, citons la présence généralisée de cours dans toute l'Espagne et la formation de bénévoles de la même génération que les participants, ce qui favorise une connexion et une compréhension plus profondes entre les éducateurs et les apprenants.

CALENDRI
EP

2022-2024

LIEUX

Espagne

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

La Fundación "la Caixa" a plus d'un siècle d'expérience dans les programmes destinés aux personnes âgées. Elle relève les défis du vieillissement, favorise le développement personnel et établit des relations de soutien pour une vie épanouie et engagée dans la communauté.

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site <https://fundacionlacaixa.org/es/home>





RESPONSABLE AUTORITÉ/ORGANISATION :

Université nationale d'enseignement à distance (UNED)



Efficacité

Le cours a attiré un grand nombre de participants et leur a permis d'acquérir des outils essentiels pour combler les lacunes numériques.



Evaluation de la transférabilité

Cette meilleure pratique peut être appliquée efficacement au projet DIGI-LEARN, qui vise également à réduire la fracture numérique. Cette pratique présente notamment plusieurs caractéristiques intéressantes : son contenu est accessible en ligne, par le biais de sessions en direct et enregistrées. Les sessions sont concises, avec seulement deux heures chacune, ce qui aide les utilisateurs à rester concentrés. Elles sont complétées par des plateformes en ligne proposant des vidéos, du matériel supplémentaire et des forums où les utilisateurs peuvent poser des questions pertinentes.

Culture numérique pour les personnes âgées : réduire la fracture numérique

L'Université nationale d'enseignement à distance (UNED) propose un cours gratuit de 40 heures financé par le gouvernement de Navarre. Il vise à doter la population âgée d'une formation, d'outils et de ressources numériques afin de réduire la fracture numérique intergénérationnelle et l'inégalité des chances. L'initiative soutient le vieillissement actif et en bonne santé en comblant le fossé entre les technologies et les populations natives non numériques. Le cours encourage les capacités technologiques, élargissant l'accès à la connaissance et aux activités sociales dans des conditions comparables à celles du reste de la société.

PRINCIPALES ACTIVITÉS

Le programme se compose de 20 cours, d'une durée de 2 heures chacun, que les participants peuvent suivre individuellement ou en tant qu'ensemble complet. Ceux qui s'inscrivent et réussissent l'ensemble du cours obtiennent 2 crédits ECTS. Une plateforme MOODLE complète les sessions avec des vidéos et du matériel, et les participants peuvent interagir avec les orateurs pour poser des questions. Les participants peuvent assister aux sessions en personne, en ligne ou enregistrées.

Les principaux thèmes abordés sont les suivants

- Introduction à l'Internet : navigation et courrier électronique
- Utilisation des téléphones portables : iPhone et Android Apprendre à utiliser WhatsApp
- Appels vidéo et vidéoconférences : communiquer avec la famille et les amis
- Utiliser les réseaux sociaux

CALENDRIER	Du 5 octobre au 30 novembre 2020
LIEUX	Navarre, Espagne

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Pour obtenir le certificat de cours, les participants doivent répondre correctement à un court questionnaire pour chaque section sur la plateforme MOODLE.





ESPAGN

**RESPONSABL
AUTORITÉ/ORGANISATION :**

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site
<https://extension.uned.es/actividad/23005>



ONLINE SUPPORT
for PROFESSIONAL SKILLS
of DISADVANTAGED
PEOPLE



Soutien en ligne pour les professionnels Compétences des personnes défavorisées

Le projet vise à améliorer les qualifications professionnelles des professionnels de l'assistance qui travaillent avec des adultes défavorisés sans emploi. Il se concentre sur le développement de compétences technologiques de base, la mise en œuvre de méthodologies réussies dans d'autres régions et l'augmentation des compétences technologiques des personnes défavorisées, réduisant ainsi leurs obstacles à l'entrée sur le marché du travail.

PRINCIPALES ACTIVITÉS

Le projet fournit des outils TIC pour la fourniture de services et de formations aux adultes sans emploi, supprime les obstacles aux ressources en ligne pour les groupes défavorisés et met en œuvre des plateformes de services de formation conçues pour les smartphones. Il a développé deux activités d'apprentissage transnationales:

- C1 : "Aborder les obstacles à l'apprentissage en ligne dans les groupes défavorisés".
- C2 : "Analyse des outils TIC existants pour le développement de services en ligne destinés aux chômeurs adultes défavorisés".
- Principales activités :
 - Favoriser l'insertion sociale et professionnelle des chômeurs défavorisés en leur enseignant les compétences de base par le biais des TIC.
 - Améliorer les profils professionnels des bénéficiaires, en particulier des adultes vulnérables, en leur fournissant des compétences clés pour l'environnement numérique.
 - Donner aux adultes confrontés à des obstacles des compétences et des connaissances pratiques pour la recherche d'emploi à l'aide d'appareils numériques.
 - Améliorer les services en ligne pour les chômeurs.
 - Améliorer les compétences des équipes des

RESPONSABILITÉ AUTORITÉ/ORGANISATION :

Instituto Leonés de Desarrollo Económico, Formación y Empleo (ILDEFE)



Efficacité

Ce projet s'est avéré très efficace pour fournir des outils TIC aux adultes sans emploi, éliminant ainsi les obstacles à l'accès aux ressources en ligne pour les groupes défavorisés.



Evaluation de la transférabilité

Cette pratique peut être adaptée au projet DIGI-LEARN, puisqu'il propose une formation aux professionnels pour qu'ils perfectionnent leurs qualifications en matière de compétences numériques, en soutenant les adultes défavorisés sans emploi.

CALENDRI

ED

Septembre 2020-
Août 2022

LIEUX

León,
Espagne

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site <https://erasmus-plus.ec.europa.eu/projects/search/details/2020-1-ES01-KA204-082753>



The Project

DigIT aims to promote digital skills among adult educators for them to be able to design high-quality digital educational programs for senior learners.

Creating high-quality learning opportunities for adults and fostering an active ageing lifestyle addressing the digital gap of this group has become a top priority for the European Union as exemplified by the recent Green Paper on ageing and the call of Erasmus+ to include all generations, particularly seniors. DigIT has highlighted not only the obstacles that this range of population face as lack of digital skills and



DigIT : Promotion des compétences numériques chez les éducateurs d'adultes de l'ancienne génération

Le projet DigIT vise à promouvoir les compétences numériques chez les éducateurs d'adultes afin qu'ils soient en mesure de concevoir des produits de haute qualité. des programmes éducatifs numériques de qualité pour les apprenants âgés

OBJECTIFS

Avec ce projet, les partenaires du projet visaient à promouvoir la valorisation des éducateurs d'adultes dans la promotion du vieillissement actif. En créant un livret d'outils numériques à utiliser dans l'enseignement aux apprenants seniors de plus de 60 ans et en organisant des opportunités de formation pour les éducateurs d'adultes, ils ont contribué au développement professionnel des éducateurs d'adultes et, en fin de compte, à la disponibilité d'opportunités d'apprentissage de haute qualité pour les adultes seniors, en particulier pour les seniors ayant un faible niveau d'aptitudes, de connaissances et de compétences.

Promouvoir l'échange de bonnes pratiques et de méthodologies de travail, encourager un travail d'équipe international solide, renforcer les capacités des organisations impliquées, en particulier en termes d'utilisation d'outils numériques éducatifs innovants.

Offrir aux éducateurs d'adultes la possibilité de participer à un échange éducatif transnational entre professionnels de différents pays, en renforçant l'identité européenne et l'apprentissage interculturel.

Donner aux animateurs et aux éducateurs les moyens de promouvoir les compétences numériques clés et le développement personnel des seniors.

Exploration de différents outils numériques pour la conception d'opportunités éducatives pour les personnes âgées.

Introduction et réflexion sur la conception de l'éducation non formelle pour les personnes âgées.

Approfondir les besoins et le potentiel de la population des seniors en matière de culture

RESPONSABLE AUTORITÉ/ORGANISATION :

ADI & SALUS SERSOC SL (Espagne) ; Associação Animam Viventem (Portugal) ; BASE3 Società Cooperativa (Italie).



Efficacité

Cette pratique a permis de former avec succès de nombreux enseignants, qui ont ensuite autonomisé des personnes ayant de faibles compétences numériques, contribuant ainsi à combler le fossé numérique pour les personnes âgées et d'autres populations vulnérables.



Evaluation de la transférabilité

La méthodologie de ce projet peut être adaptée pour lutter contre la fracture numérique et peut être appliquée à quel sujet intéressant les citoyens.

CALENDRI

ED

1er mars 2022 - 2 juillet 2023

LIEUX

Espagne, Italie et Portugal

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site <http://www.projectdigit.eu/>





RESPONSABLE AUTORITÉ/ORGANISATION :

ADI & SALUS SERSOC SL (Espagne) ; Associação Animam Viventem (Portugal) ; BASE3 Società Cooperativa (Italie).

Attention technologique dans la bibliothèque

PRINCIPALES ACTIVITÉS

La mairie de La Corogne emploie un spécialiste pour fournir une assistance technologique personnalisée aux personnes qui ont des difficultés avec les appareils numériques dans chacune des sept bibliothèques municipales de la ville. Le service est disponible sans rendez-vous, selon le principe du premier arrivé, premier servi, et est proposé à différents moments de la semaine, y compris l'assistance à distance si nécessaire.

L'expert en technologie fournit une assistance pour des tâches telles que la prise de rendez-vous dans l'administration publique, l'apprentissage de l'utilisation d'appareils numériques et les appels téléphoniques aux médecins. L'expert offre des conseils mais n'effectue pas de tâches pour le compte de l'utilisateur.



Efficacité

Ce service est très efficace car il fournit une assistance technologique personnalisée, répondant aux besoins spécifiques de l'utilisateur. Par exemple, l'expert peut aider à envoyer un CV à une entreprise ou à se connecter à une réunion Teams.



Evaluation de la transférabilité

Cette bonne pratique peut être transférée au projet DIGI- LEARN en raison de son agilité et de son attention personnalisée, qui sont essentielles pour aider efficacement les personnes confrontées à des défis numériques.

CALENDRIER

Du lundi au vendredi, les horaires varient selon les bibliothèques. Une assistance à distance est également disponible.

LIEUX

Diverses bibliothèques municipales à La

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

En plus d'une assistance technologique personnalisée, les bibliothèques offrent un programme éducatif complet visant à aider les citoyens à améliorer leurs compétences numériques. Les cours, qui sont gratuits, couvrent divers sujets tels que "Mobile from Zero", "The Computer from Zero" et "Administrative Procedures", promouvant l'utilisation sûre, critique et responsable des appareils numériques pour les loisirs, le travail et la participation active à la société. Une assistance à distance est également disponible pour ceux qui le souhaitent.

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site

<https://www.coruna.gal/bibliotecas/gl/usa-as-bibliotecas/as-bibliotecas-ofrecenche/atencion-tecnologica?argldioma=gl>



Solidarité Numérique, c'est la plateforme d'aide au service des citoyens pour tous leurs besoins numériques



La plateforme propose :

Ce site internet solidarite-numerique.fr regroupe des ressources pour les personnes ayant des compétences numériques de base et pouvant apprendre seules.



Solidarité Numérique

Fournir une assistance numérique et des ressources aux personnes âgées et aux personnes vulnérables.

PRINCIPALES ACTIVITÉS

Solidarité Numérique fournit un service d'assistance téléphonique pour aider les citoyens à utiliser les outils numériques. Elle propose des tutoriels et des guides en ligne sur divers sujets numériques et organise des sessions de soutien individuel pour résoudre des problèmes spécifiques.

Les principaux services sont les suivants

Assistance téléphonique :

- ♦ Une ligne téléphonique dédiée pour des conseils personnalisés sur l'utilisation des outils numériques.
- ♦ **Tutoriels et guides :** Ressources en ligne couvrant des sujets tels que l'utilisation du courrier électronique, la navigation sur internet et l'accès aux services publics en ligne.

Soutien individuel :

- ♦ Séances individuelles pour aborder des questions spécifiques liées à la technologie numérique.

RESPONSABILITÉ/AUTORITÉ/ORGANISATION :

Le projet est géré par le Secrétariat d'Etat à la Transition Numérique et aux Communications Electroniques et supervisé par l'ANCT.



Efficacité

Le programme Société numérique de l'ANCT supervise la plateforme Solidarité Numérique, avec le soutien opérationnel de MedNum, la coopérative nationale des acteurs de la médiation numérique. Depuis sa création, plus de 30 000 personnes ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé.



Evaluation de la transférabilité

Ce projet pourrait être transféré efficacement à des pays présentant des similitudes socio-économiques avec la France, où les

CALENDRIER	2020
-------------------	------

LIEUX	France
--------------	--------

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site <https://www.solidarite-numerique.fr/a-propos/>



Etudes de marché, solutions ...

Recherche

Etude Omnibus

UEFA Euro 2024

Retail

Lancer une étude

TikTok

Fast Fashion

Etude sur mesure

IA

Brand tracking

Inflation

YouGov Platform

SPORT

JO 2024 : Ce que les Français redoutent le plus



HORISSE

JO 2024 : Le défi des transports



TOUJOURS EN

Découvrez l'ensemble de nos études et articles



YouGov

Des solutions numériques pour lutter contre l'isolement des personnes âgées

Le programme se concentre sur la formation et le soutien des personnes âgées dans l'utilisation des médias sociaux, afin de combler le fossé numérique et de lutter contre l'isolement des personnes âgées. Le programme propose une approche globale comprenant des ateliers pratiques, un mentorat personnalisé et des groupes de soutien en ligne.

PRINCIPALES ACTIVITÉS

Ateliers de formation

- Organiser des ateliers pratiques pour les seniors afin qu'ils apprennent à utiliser Facebook et Messenger, en abordant la création d'un compte, la navigation dans le fil d'actualité, la publication de messages et l'interaction. Les sessions abordent également la sécurité et la confidentialité en ligne, y compris les paramètres, la protection des informations personnelles et la reconnaissance des escroqueries. Les participants apprennent à utiliser Messenger pour envoyer des messages, des photos, passer des appels vidéo et gérer les notifications.

Soutien personnalisé

- Fournir un mentorat individuel par de jeunes bénévoles ou des formateurs numériques pour répondre à des questions spécifiques et à des problèmes techniques, afin d'aider les personnes âgées à prendre confiance et à maîtriser l'utilisation des outils numériques.

Groupes de soutien en ligne

- Créer des groupes Facebook pour que les seniors puissent partager leurs expériences, poser des questions et recevoir des conseils, afin de créer une communauté de soutien et d'encourager les pairs.

RESPONSABLE AUTORITÉ/ORGANISATION :

YouGov



Efficacité

Les enquêtes menées par YouGov en 2017 et 2019 soulignent l'efficacité du programme, révélant que 75 % des personnes âgées étaient en ligne en 2017 et que 70 % d'entre elles utilisaient Internet pour effectuer des recherches sur leurs achats, même lorsqu'elles faisaient leurs courses dans des magasins physiques. Ces statistiques démontrent un engagement numérique important chez les seniors.



Evaluation de la transférabilité

Les stratégies numériques utilisées pour cibler les personnes âgées peuvent être efficaces et transférables à d'autres contextes où les personnes âgées sont connectées.

CALENDRIER

EP

2017 et en cours

LIEUX

Paris, France

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site <https://fr.yougov.com/>



MÉDIATION NUMÉRIQUE

Pour votre transformation numérique

Quel que soit votre projet, nous vous aiderons à rendre pertinent votre TPE/PME dans le monde du numérique.

Toutes les formations

Votre compagnon pour votre digitalisation ou votre reconversion professionnelle.



Médiateurs numériques

L'éducation l'éducation et soutien pour personnes âgées et les personnes vulnérables

PRINCIPALES ACTIVITÉS

Cette initiative se concentre sur l'enseignement de compétences numériques spécifiques, la résolution de problèmes techniques et l'éducation des individus aux bonnes pratiques numériques par le biais d'un soutien personnalisé et d'une formation adaptée, souvent dispensée à domicile.

Principales activités

- Soutien et formation personnalisés : Des sessions de formation personnalisées sont organisées à domicile pour aider les personnes à acquérir les compétences numériques essentielles à l'utilisation quotidienne.

RESPONSABLE AUTORITÉ/ORGANISATION :

Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) / National Agency for Territorial Cohesion



Efficacité

En 2022, environ 650 000 personnes ont demandé de l'aide dans le cadre de ce programme.



Evaluation de la transférabilité

Alors que de nombreux pays européens cherchent à accélérer la transition numérique, les médiateurs numériques peuvent jouer un rôle crucial en aidant les individus et les communautés à s'adapter aux nouvelles technologies et à en tirer profit. Pour être efficaces, ces médiateurs doivent être disponibles dans différentes langues et tenir compte des spécificités culturelles et sociales de chaque région européenne.

CALENDRI

ED

2020 et en cours

LIEUX

Paris, France

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site <https://www.mediation-numerique.fr/>

Pass Numérique

Faciliter l'accès à des formations d'initiation ou de perfectionnement aux outils et usages numériques

Le Pass numérique : Qu'est-ce que c'est...



Présentation

Comment cela fonctionne ?
Une personne, dont les difficultés avec le numérique ont été détectées, peut recevoir auprès d'une structure locale (guichet de service public, travailleurs sociaux, espace France Service) un lot de Pass Numériques. Elle est ensuite dirigée vers une structure qualifiée, organisatrice d'ateliers d'initiation ou de perfectionnement au numérique. La structure scanne le Pass et dispense la formation au bénéficiaire gratuitement. Elle sera ensuite payée par l'opérateur de Pass Numériques.

Pass Numérique

Promouvoir l'inclusion numérique par le biais de formations et d'ateliers.

PRINCIPALES ACTIVITÉS

L'initiative Pass Numérique vise à réduire la fracture numérique en offrant des chèques ou des coupons aux personnes qui ont des difficultés avec la technologie numérique. Ces chèques permettent d'accéder à des formations et à des ateliers, favorisant ainsi l'inclusion numérique en soutenant les personnes les plus éloignées de la technologie. Le programme facilite la transition numérique en aidant les citoyens à utiliser des services en ligne essentiels pour les tâches administratives, l'emploi et la vie quotidienne.

Principales activités

Ateliers de formation : Organiser des ateliers pour enseigner les compétences numériques de base, telles que l'utilisation du courrier électronique et la navigation sur Internet. Ces sessions, souvent menées en collaboration avec des bibliothèques et des centres communautaires, contribuent à réduire la fracture numérique en dotant les participants de compétences numériques essentielles.

RESPONSABLE AUTORITÉ/ORGANISATION :

Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) / National Agency for Territorial Cohesion



Efficacité

Depuis 2020, plus de 66 000 laissez-passer numériques ont été distribués, ce qui a permis d'apporter un soutien important aux personnes dans le besoin.



Evaluation de la transférabilité

De nombreux pays européens sont confrontés à des défis similaires en matière de fracture numérique, en particulier parmi les personnes âgées, les chômeurs, les migrants et les personnes à faible revenu. La coopération entre les nations européennes peut faciliter l'échange de bonnes pratiques, de ressources et d'expertise en matière d'inclusion numérique. Des projets pilotes transnationaux pourraient être lancés pour tester l'efficacité du Pass Numérique dans différents contextes. Il est essentiel d'adapter le contenu et les méthodes de formation aux besoins spécifiques de chaque pays et de chaque communauté linguistique.

CALENDRI
EP

2020 et en cours

LIEUX

Paris, France

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site <https://societenumerique.gouv.fr/fr/dispositif/pass-numerique/>

RÉFÉRENCES



- <https://ec.europa.eu/eurostat/web/interactive-publications/demography-2024>
- <https://ec.europa.eu/eurostat/web/interactive-publications/demography-2024>
- https://read.oecd-ilibrary.org/employment/preventing-ageing-unequally_9789264279087-en#page57
- <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/europes-digital-decade>
- <https://www.italiadomani.gov.it/content/sogei-ng/it/en/Interventi/investimenti/competenze-digitali-di-base.html>
- <https://digitale.regione.emilia-romagna.it/punti-digitale-facile> <https://www.francilin.fr/>
- <https://mijasinternational.com/actualidad/27939/generation-d-an-initiative-to-bridge-the-digital-divide/> https://ec.europa.eu/enrd/sites/enrd/files/enrd_publications/digital-strategies_case-study_es.pdf
- https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/QANDA_23_5612
- https://akep.al/wp-content/uploads/2023/07/R2022_Treguesit-Statistikore-te-Tregut-te-Komunikimeve-Elektronike-DTMRr.pdf
- <https://www.instat.gov.al/al/temat/kushtet-sociale/teknologjis%C3%AB-s%C3%AB-informacionit-dhe-komunikimit-tik-n%C3%AB-familje-dhe-nga-individ%C3%ABt/publikimet/2023/p%C3%ABrdorimi-i-teknologjis%C3%AB-s%C3%AB-informacionit-dhe-komunikimit-n%C3%AB-familje-2023/>
- https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/TEPSR_SP410_custom_1227093/bookmark/table?lang=en&bookmarkId=14c634ce-9867-4c12-9361-06e4343152fa
- https://avancedigital.mineco.gob.es/programas-avance-digital/Documents/EspanaDigital_2025_TransicionDigital.pdf

DIGI-LEARN

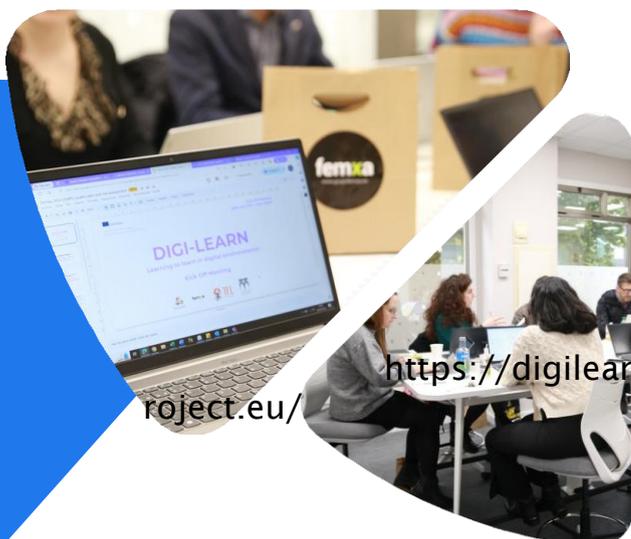
Apprendre à apprendre dans des environnements numériques



What is DIGI-LEARN

Digi-Learn is an Erasmus+ project, created in digital environments.

The DIGI-LEARN project aims to equip Europe to navigate the technology-driven changes in the workplace by **developing best practices for digital skills training** and those with limited digital skills, through face-to-face training. The project will produce **strategies to help adult learners** benefit from the program.



project.eu/

<https://digilearnproject.eu/>



<https://www.facebook.com/profile.php?id=61558592161946>