

## **Italie**

### **Lutte contre la fracture numérique**

**Sara Tavazzi**

Ingénieure et consultante



### **Présentation de l'auteure**

*Diplômée en ingénierie de l'environnement de l'Université de Florence (Italie), Sara Tavazzi est aujourd'hui consultante. A partir de 2002, elle a travaillé dans des projets d'innovation à l'échelle locale et régionale, en tant que consultante pour Ancitel<sup>1</sup> et Ancitel Toscane, et est intervenue dans d'autres initiatives publiques et privées. En particulier, elle a été impliquée dans des projets concernant la réutilisation de bonnes pratiques dans les domaines de l'e-participation et l'e-inclusion. Au titre de son activité pour Ancitel Innovazione, elle est cheffe de projet et coordinatrice technique des projets d'e-inclusion et est responsable du personnel d'animation du projet d'e-inclusion en Toscane "Rete dei Paas" (réseau de points d'accès et d'accompagnement aux e-services).*

### **La situation dans le pays**

Selon l'étude Ofcom, en Italie, bien que le haut débit standard couvre plus des 95% du territoire, répondant ainsi aux objectifs de l'Agenda numérique pour l'Europe, seulement 50% des familles italiennes payent pour les services haut débit et seulement 56% des Italiens se connectent à Internet au moins une fois par semaine. D'autant que les 34% de la population italienne n'ont jamais utilisé Internet. En ce qui concerne l'e-commerce et les e-services, seulement 20% ont déjà réalisé un achat en ligne et 21% ont déjà utilisé Internet pour se connecter à une interface de l'administration publique.

En comparaison avec les autres pays d'Europe, ces chiffres ne sont pas bons. Ainsi, le gouvernement italien (au niveau national et, dans certaines zones, au niveau régional et local), va donner des réponses et des solutions nouvelles pour combattre la fracture numérique.

Par exemple, en 2012, le gouvernement italien a lancé des appels à projets sur le thème des villes intelligentes et de l'innovation sociale, en apportant des financements aux sociétés privées, aux universités et aux centres de recherche, pour un montant d'environ 400 millions d'euros à titre de contributions, et autant pour le soutien aux crédits.

En mars 2012, s'alignant sur les directives européennes, le gouvernement italien a lancé l'Agenda numérique italien, avec comme secteurs prioritaires: l'identité numérique, l'e-gouvernement, l'alphabétisation et l'éducation numérique, l'e-santé, les paiements et la facturation en ligne, la justice en ligne et la lutte contre la fracture numérique.

---

<sup>1</sup> Ancitel est une agence nationale de soutien aux politiques publiques en matière d'innovation.

En ce qui concerne la lutte contre la fracture numérique et l'éducation numérique, l'Agence pour l'Italie numérique ("AgID - Agenzia per l'Italia Digitale") a lancé une consultation publique visant la création d'un programme national pour la culture, la formation et l'alphabétisation aux compétences numériques. L'AgID a aussi pour objectifs de promouvoir et de diffuser les initiatives d'alphabétisation numérique pour les citoyens, ainsi que l'éducation et la formation numériques des fonctionnaires, et veut diffuser l'utilisation des technologies d'enseignement innovantes. Pour cela, l'AgID associe tous les acteurs intéressés, tels que les institutions, les administrations publiques, les sociétés commerciales, les écoles, les universités et la recherche. Les régions italiennes, en conformité avec les directives européennes et nationales, ont leurs propres stratégies numériques. Au niveau local, de nombreuses municipalités et l'Union des municipalités ont leurs propres programmes numériques.

## Défis

Après un bref aperçu des politiques nationales et locales, il est intéressant de s'attarder sur une initiative importante pour lutter contre la fracture numérique au niveau régional et local. Ces initiatives ont été récemment récompensées lors d'un congrès national (*ForumPA*) en tant que bonnes pratiques pour améliorer les compétences numériques. Il est également important de souligner que ces projets sont développés depuis une dizaine d'années et qu'ils ont connu de grands changements au cours de leur mise en œuvre.

- L'initiative régionale toscane "Rete dei PAAS" a été reconnue en tant que bonne pratique, développée avec un réseau solide. La "Rete dei PAAS" est un réseau de points d'accès et d'accompagnement aux services numériques, qui couvre toute la Toscane, les grandes villes, les petites et moyennes municipalités, ainsi que les communes rurales. Chaque espace PAAS est un endroit où des groupes composés de bénévoles garantissent aux citoyens l'accès à une assistance gratuite aux services en ligne proposés par les institutions publiques; c'est un endroit équipé d'outils et de ressources technologiques et numériques, où tout le monde peut accéder gratuitement aux services en ligne, ainsi qu'à l'aide dans la navigation sur Internet. Les espaces d'accès assistés PAAS sont très différents des simples bornes Internet, car ils ont une identité bien distincte, des fonctions et des objectifs singuliers. Leur situation (ils sont souvent situés dans des zones montagneuses et des zones rurales), leur environnement (dans lequel généralement sont développées d'autres activités des associations de bénévoles qui gèrent le PAAS), la participation des bénévoles (qui aident les utilisateurs et promeuvent le service et les activités liées), donnent une valeur sociale nécessaire aux espaces PAAS, incitent les citoyens à s'intéresser aux institutions locales et améliorent la participation et l'intégration sociale dans la société de l'information locale.
- L'initiative de la région Emilie-Romagne "Pane e Internet" ("Pain et Internet") a été reconnue comme bonne pratique pour l'inclusion numérique. "Pane e Internet" est un projet né en 2009 et, comme le réseau PAAS, il est aujourd'hui toujours actif. Il vise à promouvoir l'accès des citoyens aux nouvelles technologies et à lutter contre la "fracture du savoir" entre les personnes aptes à utiliser l'ordinateur et maîtrisant l'accès Internet, et les personnes qui n'en sont pas capables. De cette façon, "Pane e Internet" réalise de nombreuses actions pour les citoyens exposés au risque de la fracture numérique, soutient des initiatives de littératie numérique et réalise de nouveaux services de proximité pour l'inclusion numérique, comme le service d'accompagnement numérique dans les bibliothèques.

Les deux initiatives présentées, à la fois le réseau PAAS et "Pane e Internet" s'adressent à tous les citoyens, et sont tout particulièrement destinées aux personnes défavorisées (personnes qui, pour diverses raisons, ne sont pas en mesure d'accéder à Internet de manière autonome), tels que les personnes âgées, les personnes -en particulier les femmes- avec un faible niveau de qualification, les migrants, etc.

- Une autre initiative intéressante pour améliorer les compétences notamment numériques est, par exemple, la plate-forme régionale toscane d'e-learning TRIO. Cette initiative a elle aussi été reconnue comme une bonne pratique pour le développement des compétences numériques et de l'e-leadership. TRIO est un système d'apprentissage sur Internet conçu pour promouvoir les parcours d'éducation et de formation, qui s'adressent aussi bien aux jeunes et aux demandeurs d'emploi qu'aux travailleurs et aux fonctionnaires, et vise à faciliter l'acquisition des savoirs de base, ainsi que les compétences numériques fondamentales pour l'emploi. Les utilisateurs de TRIO représentent tous les citoyens, de tous les milieux sociaux et culturels, réunis autour de la volonté d'améliorer les savoirs de base et les compétences numériques.

## **Perspectives d'action**

Le scénario national est en train de changer: au cours des dernières années, une attention accrue est portée aux compétences numériques et, par conséquent, à la fracture numérique et à l'e-inclusion.

Au niveau national, est mise en œuvre la "Grande coalition pour l'emploi numérique" ("*Grand Coalition for Digital Jobs*"). Celle-ci dérive du "Programme national pour l'alphabétisation, la formation et les compétences numériques" et constitue l'une des plus importantes initiatives, basée sur la capacité à créer de nouveaux emplois et de nouvelles compétences orientés vers le numérique, capable de répondre aux exigences en termes de productivité, de technologie et d'artisanat.

La Coalition travaillera également sur des objectifs précis, tels que la parité de genre (les salaires des femmes sont en moyenne inférieurs de 10% à ceux des hommes) ou la méritocratie (et pas seulement l'amélioration du salaire et des perspectives de carrière en raison de l'ancienneté).

En ce qui concerne l'alphabétisation et la formation pour tous les citoyens, le Programme national vise à améliorer la "conscience numérique" des citoyens, et par conséquent, les compétences numériques, à l'aide des services électroniques (et également de leur conception et de leur développement).

Certains axes sont à développer au niveau national:

- la formation formelle et informelle, en lien avec les compétences numériques
- l'adéquation de l'offre et de la demande, en matière de compétences et métiers du numérique
- la promotion de l'entreprenariat et de l'e-leadership
- la formation de profils TIC de haute spécialisation
- l'introduction dans les écoles (depuis le primaire) de formations sur l'alphabétisation et la planification numériques.

## Italie – Bonne pratique

### Laboratoires de recherche d'emploi en ligne

#### Centri per l'impiego - Provincia di Parma

Piazza della Pace 1 – 43121 Parma

<http://lavoro.parma.it>

**Gaetana Ariu**, responsable du laboratoire de l'innovation en formation professionnelle  
[g.ariu@provincia.parma.it](mailto:g.ariu@provincia.parma.it)



### L'organisme

La Province de Parme est une collectivité locale de la région Émilie-Romagne (E-R). Selon le cadre institutionnel actuel, elle est en charge des politiques de la formation professionnelle et de l'emploi. Les "Centri per l'impiego" (Centres pour l'emploi) sont les endroits où l'on fournit des services gratuits aux citoyens à la recherche d'un emploi et aux entreprises à la recherche d'employés. Ils sont le résultat du processus de décentralisation du Ministère italien du travail vers les régions et de celles-ci vers les provinces; ils remplissent les fonctions et les tâches liées au marché du travail (Décret législatif N. 469/97 et Loi régionale 25/98). Les "Centri per l'impiego" fournissent les services gratuits suivants: enregistrements administratifs liés aux conditions de travail; informations spécialisées sur les techniques de recherche active d'emploi; médiation interculturelle pour les demandeurs d'emploi; orientation professionnelle; correspondance entre demande et offre d'emploi; placement en emploi pour les chômeurs, également par le biais de parcours de formation spécifiques; placement pour les personnes en emploi qui sont à la recherche de nouvelles opportunités professionnelles; accompagnement aux entreprises qui recherchent de nouveaux travailleurs; accompagnement aux entreprises intéressées par des interventions de formation et de réorganisation. Les "Centri per l'impiego" s'adressent aussi aux groupes handicapés et protégés et aux entreprises qui embauchent des personnes handicapées (visées dans la Loi 68/99), grâce à un service spécifique consacré à la fois aux particuliers et aux entreprises, étroitement lié aux services de santé et de sécurité.

### Le dispositif

Depuis 2009, la Province de Parme a participé au volet E-R du projet "Pane e Internet"<sup>1</sup>, visant la promotion de l'alphabétisation numérique pour les citoyens exposés à des risques élevés d'exclusion numérique et sociale, en organisant des cours d'alphabétisation de 20 heures, pour améliorer l'utilisation du PC et de l'Internet. Un aspect de la formation de base a été proposé aux utilisateurs des "Centri per l'impiego", pour qu'ils apprennent à surfer sur Internet dans leur recherche d'emploi. 13 cours pilotes "Pane e Internet" ont ainsi été destinés aux demandeurs d'emploi: 9 ont eu lieu dans l'ensemble de la province de Parme et ont concerné environ 100 utilisateurs; 4 autres cours ont été organisés dans les provinces de Bologne et Rimini, pour un total de plus de 150 utilisateurs pour l'ensemble de la région E-R.

---

1 Pain et Internet – <http://www.paneeinternet.it>

Les cours "Pane e Internet" ont constitué le point de départ du projet MIREIA, mené par le Centre de recherche - Institut de prospective technologique de la Commission européenne. Le projet a testé un système pour évaluer l'impact des politiques sociales actives menées dans 4 pays européens: Irlande, Italie, Pologne et Espagne. Les résultats de l'analyse d'impact ont permis de quantifier avec précision statistique l'avantage relatif de l'utilisation de méthodes de recherche active d'emploi en ligne, en combinaison avec des méthodes plus traditionnelles.

Les cours "Pane e Internet" ont également donné naissance aux laboratoires de recherche d'emploi en ligne. Leur format est le suivant: 8 heures d'atelier, réparties sur deux demi-journées, généralement dans des laboratoires d'informatique. Chaque atelier est animé par deux conseillers ou opérateurs spécialistes de l'information des Centres pour l'emploi, encadrant en moyenne 12 inscrits, ayant chacun un PC à sa disposition. Le contenu des ateliers se compose d'une partie fixe et d'un ensemble de thèmes, selon les principaux besoins des participants.

### **Le public visé**

Demandeurs d'emploi, jeunes ou adultes (surtout ces derniers), à la recherche d'un emploi et régulièrement inscrits au Centre pour l'emploi, qui ont déclaré leur disponibilité à fréquenter les laboratoires de recherche d'emploi en ligne et disposant de compétences de base et des connaissances des TIC. Les participants sont inscrits dans le premier laboratoire disponible par les opérateurs des Centres pour l'emploi.

### **Les formateurs**

Ce sont des conseillers de Centres pour l'emploi et des opérateurs spécialistes de l'information, avec une forte expérience de l'orientation et du suivi individuel et de groupes de personnes. Ils ont participé à l'expérimentation de "Pane e Internet" et ont participé à une session de formation des formateurs portant sur les techniques, l'application et le contenu des laboratoires de recherche d'emploi en ligne organisée par la région E-R et dispensée par ISMO, partenaire de la région E-R dans le projet "Pane e Internet".

### **Les points forts**

La objectifs des Centres pour l'emploi: être en mesure d'offrir des services innovants pour que la recherche d'emploi soit plus efficace, conforme à l'évolution des pratiques mises en place par les entreprises et les agences d'emploi privées. Les objectifs pour les bénéficiaires: être capables d'utiliser efficacement la recherche d'emploi sur Internet, en l'associant à des méthodes plus traditionnelles. Au sein des laboratoires de recherche d'emploi en ligne, l'expérience des participants est renforcée et le contenu flexible permet de répondre aux besoins réels.

### **Liens**

- Regione Emilia-Romagna:  
<http://digitale.regione.emilia-romagna.it/>
- AECA:  
<http://www.aeca.it/>
- ISMO:  
<http://www.ismo.org/it/>
- JRC-IPTS:  
<https://ec.europa.eu/jrc/en/institutes/ipts>

## Italie – Bonne pratique

### **Italien langue seconde pour migrantes à l'aide des TIC: utilisation de ressources gratuites web 2.0**

**ARCI - Associazione ricreativa e culturale italiana**  
**Comitato territoriale Piombino-Val di Cornia-Isola d'Elba**  
Via Carlo Pisacane, 64 - Piombino Livorno

[http://www.arci\\_piombino.it](http://www.arci_piombino.it)

**Francesca Palla**, enseignante et animatrice  
[france\\_palla@yahoo.it](mailto:france_palla@yahoo.it)



### **L'organisme**

L'ARCI (Associazione ricreativa e culturale italiana) est une association nationale de promotion sociale fondée en 1957, organisée en comités régionaux, territoriaux et des cercles locaux. Ses objectifs sont: la lutte contre l'exclusion sociale; la promotion de la coopération mutuelle entre les individus et au sein des communautés; la promotion des droits civiques et des droits de l'homme. Les principaux domaines d'intérêt de l'ARCI sont: la lutte pour les droits, en particulier pour les populations les plus vulnérables (l'enfance, l'adolescence, l'immigration), la promotion et l'organisation de manifestations culturelles (cinéma, musique, art), la culture de la légalité et l'engagement civil à une participation active, les activités de loisirs comme instrument d'inclusion sociale, la coopération internationale. Dans le cadre de la solidarité internationale, l'ARCI est présente au Pérou, à Cuba, aux Philippines, au Nigeria, au Liban, en Egypte, en Irak et en Palestine, en collaborant avec des organisations locales et la société civile.

### **Le dispositif**

La bonne pratique concerne la création de cours en mode mixte pour l'enseignement de la langue italienne aux étrangers, particulièrement des migrantes et à la possibilité qu'offrent les ressources gratuites typiques du web 2.0, visant une plus grande intégration culturelle et l'inclusion numérique. Les cours mixtes peuvent être dispensés aux PAAS (Points d'accès assistés pour les services et l'Internet), qui sont des lieux où l'on peut recevoir une assistance gratuite dans l'utilisation des ordinateurs et avoir des activités éducatives, ainsi que communiquer avec les services en ligne des administrations publiques. La pratique vise également à l'intégration des familles migrantes, par le biais de l'éducation permanente, en facilitant également le dialogue avec les établissements scolaires, dans les relations parents-enseignants, afin de réduire le phénomène de l'abandon scolaire. Ces actions favorisent également les rencontres entre familles d'origine différente, en les renseignant sur les services disponibles sur le territoire, en plus de promouvoir les activités d'information et d'orientation.

### **Le public visé**

Le dispositif s'adresse aux femmes migrantes, visant leur intégration dans le contexte social, dans la vie quotidienne, la recherche de travail et la protection de la santé. Les cours mixtes portent sur les besoins linguistiques spécifiques de ces apprenantes, afin d'accroître la compétence en italien comme langue seconde, pour faciliter la communication avec les institutions.

## **Les formateurs**

Le cours en mode mixte est dispensé par un enseignant/tuteur, qui possède une expertise dans l'enseignement de l'italien langue seconde et une expérience dans le tutorat en ligne. Son rôle se concentre sur la facilitation de l'apprentissage des élèves, tant individuellement que collectivement, lors des cours présentiels et de l'activité à distance. Le processus d'activités virtuelles utilise des outils web 2.0 pour faciliter les activités de communication dans la mise à disposition des contenus.

## **Les points forts**

Les cours mixtes appliquées à l'enseignement de langue seconde entendent développer les compétences linguistiques ainsi que les compétences techniques, pour réduire la fracture numérique et acquérir une plus grande conscience sociale dans une approche d'apprentissage de type constructiviste. Le cours est construit sur la base de l'analyse des besoins des participants, leur diversité culturelle et est largement accessible pour atteindre les objectifs. Le tuteur guide les apprenants à travers un modèle d'apprentissage coopératif aussi dans l'environnement en ligne. Par le biais de l'administration de certaines e-tivités, les apprenants sont impliqués et interagissent entre eux et avec le tuteur, afin d'effectuer une tâche particulière.

## **Liens**

- Arci (Associazione ricreativa e culturale italiana)  
[www.arci.it](http://www.arci.it)  
[www.arcitoscana.org](http://www.arcitoscana.org)