

Pôle	stratégie et transformation numériques
Université de Strasbourg	

Le « décrochage » numérique chez les personnels de l'Université de Strasbourg

Inventaire et préconisations

Contexte

« L'appréhension des nouvelles technologies numériques par les personnels est très hétérogène. Des efforts importants en terme de formation continue doivent être inscrits dans le schéma directeur du numérique pour réduire la fracture numérique et **développer les compétences** des personnels. Des **actions de sensibilisation** à la sécurité des données, à la protection des données personnelles et au bon usage de l'Internet sont aussi nécessaires. »

 Axe 2.1 du SDN : Accompagnement, formation et communication

Qu'il s'agisse de renforcer des **compétences « métier »** ou d'initier à la **culture numérique**, les actions de (re)médiation à mener concernent essentiellement 5 domaines (cf. référentiel PIX) :


1. **Informations et données** : recherche et traitement d'informations
2. **Communication et collaboration** : interactions et partage
3. **Création de contenus** : génération de docs, multimédia, programmation
4. **Protection et sécurité** : matériel informatique, données, santé
5. **Environnement numérique** : résolution de problèmes techniques



Évaluation des besoins des personnels

Pour être en mesure de proposer une offre adaptée à la réalité des besoins de la communauté universitaire, il a semblé souhaitable de mener une **enquête de terrain**. Celle-ci s'est déroulée **d'octobre 2018 à janvier 2019**.


La démarche

 **Format** : entretiens semi-directifs auprès de personnels dont les missions portent sur le support, l'accompagnement et/ou la formation des usagers

→ recenser les demandes d'usagers les plus fréquentes

→ éviter les biais d'une enquête directe auprès des usagers (refus, déni ou simple ignorance)

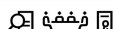
 **Thèmes abordés** : les 5 domaines du référentiel PIX, ainsi que des éléments hors référentiel (« Autres »)

 **Interlocuteurs rencontrés** : 15 agents ciblés dans 6 services de l'université

 Institut de **développement**
et d'**innovation pédagogiques**

 Direction du **numérique**

Service
de la **communication**

 Direction
des **études** et de la **scolarité**



Pôle **stratégie**
et **transformation numériques**

 **Durée des échanges** : 1h30 max

Pôle **stratégie**

Résultats des entretiens (1/2)

Des éléments saillants par leur **fréquence d'apparition** sont nettement ressortis des échanges retranscrits. Les éléments cités de manière anecdotique ne sont pas présentés ici.



- Stockage, sauvegarde (back-up), partage et synchronisation des données
- Protection des identifiants et mots de passe
- Protection des données personnelles dans les réseaux sociaux professionnels ou généralistes

- Règles pour la rédaction et l'échange de courriels
- Fonctionnement des listes de diffusion, du transfert de messagerie et des réponses automatiques
- Stockage des pièces-jointes
- Utilisation des réseaux sociaux professionnels

- Choix et utilisation d'un moteur de recherche approprié (recherche générique, documentation scientifique et open-data)
- Tri et organisation des informations collectées

Besoin remonté moins fréquemment

- Législation en matière d'utilisation des données personnelles (RGPD)

Résultats des entretiens (2/2)



- Types de fichiers (PDF, Jpeg, PSD, PNG,...) et spécificités (compression, métadonnées, transparence...) : choix du format adapté à l'usage envisagé
- Fonctions essentielles d'édition des logiciels bureautiques (mise en page, suivi des corrections, calculs, graphiques...)

Besoins remontés moins fréquemment

- Droits d'auteur, copyright et licences Creative Commons
- Choix d'une application bureautique en fonction de la destination du document



- Notions fondamentales pour l'utilisation d'un ordinateur ainsi que le vocabulaire qui y est attaché : système d'exploitation, logiciels, droits d'administration, périphériques, raccourcis clavier, gestion du stockage, connectique, modes d'affichage, etc.

Besoin remonté moins fréquemment

- Fonctionnement du système d'information de l'université : architecture de base du réseau (serveurs, authentification, VPN, cheminement des données, cloud...)

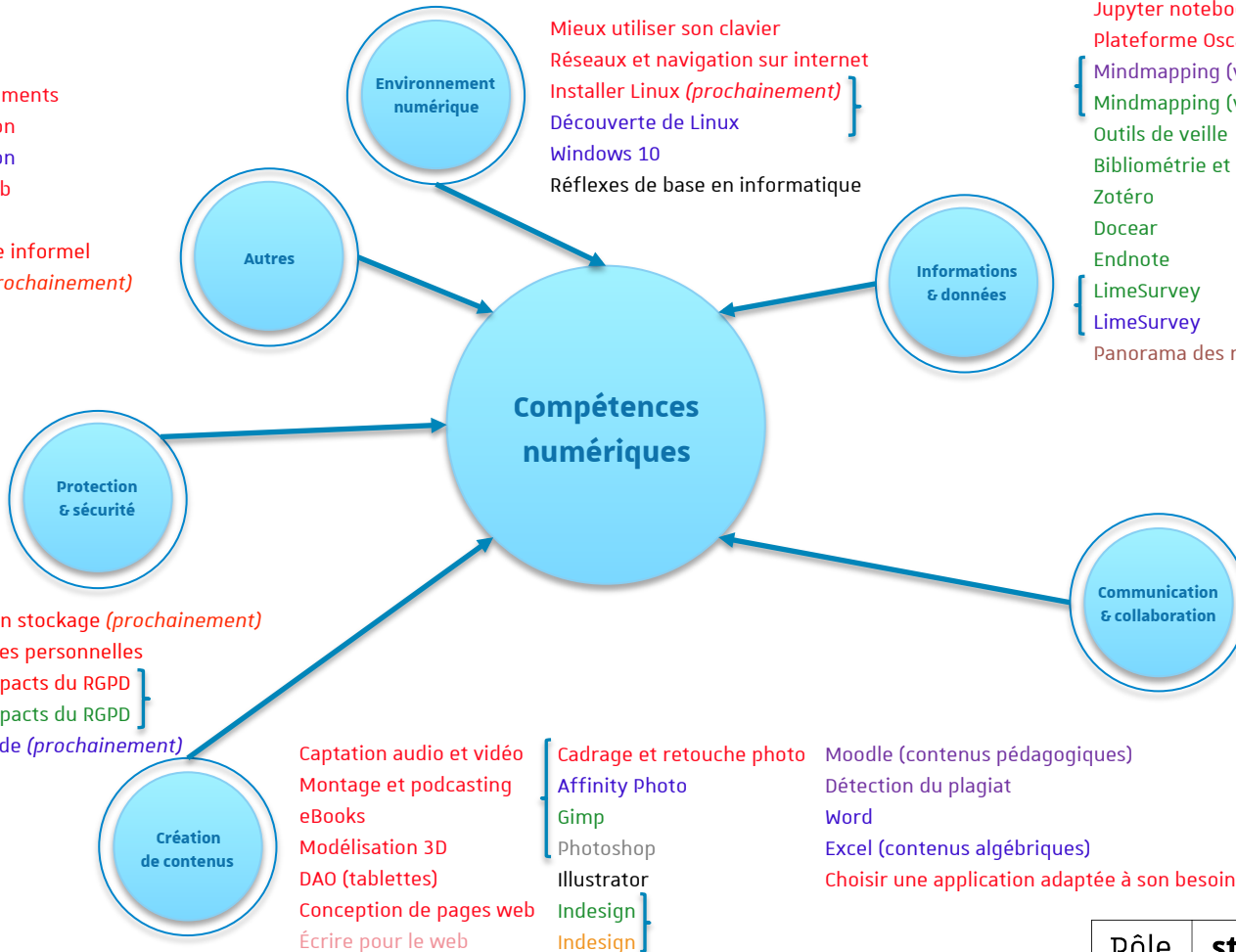


- Règles d'accessibilité
- Éco-responsabilité : cycle de vie du matériel, consommation énergétique et bonnes pratiques
- Linux, logiciels libres, programmation

Cartographie des formations (hors outils de gestion)

Entités : PSTN - DNum - Idip - Urfist - SCD - SCom - DALI - IUT Illkirch - intervenants extérieurs

Accessibilité des documents
 Programmation Python
 Programmation Python
 Gestion de projets web
 Cartographie en ligne
 Outils d'apprentissage informel
 Éco-responsabilité (prochainement)



Pôle **stratégie**

Constat et pistes de réflexion

→ L'offre de l'université est **riche** et aborde **toutes les grandes thématiques** du référentiel PIX. La question du décrochage numérique semble donc moins liée aux formations qu'à **l'adhésion des personnels aux actions proposées**.

1. Privilégier la prévention (amont)

🕒 **Nouveaux arrivants** : un package de formations pourrait être proposé lors de l'après-midi d'accueil (ainsi que via une fiche d'information à destination des responsables de services, directeurs de composantes, RAC et DU).

- Réseaux et internet
 - Utilisation des moteurs de recherche
 - Usage raisonné de la messagerie
 - Accessibilité des documents
 - Sécurité des données
 - Numérique et éco-responsabilité
- } *Corpus proposé à titre indicatif*

2. Détecter les cas problématiques parmi les agents « installés » (aval)

🗨️ **Entretien professionnel** : l'évaluation annuelle des personnels BIATSS pourrait être mise à profit pour apprécier les compétences numériques des agents (appréciation laissée à la discrétion du N+1, sur la base des savoir-faire figurant dans la fiche de poste). Dans l'hypothèse où une faiblesse serait identifiée, l'entretien annuel de formation (réalisé concomitamment) pourrait alors permettre de recommander une ou plusieurs action(s) de remédiation.

3. Modalités de remédiation

👥 **Actions de formation collective** : modalité adaptée aux profils « classiques »

👤 **Actions de coaching individuel** : modalité adaptée aux besoins « spécifiques »

💻 **Tutoriels en ligne** : modalité adaptée aux profils « empêchés » et/ou « honteux »

Pôle **stratégie**