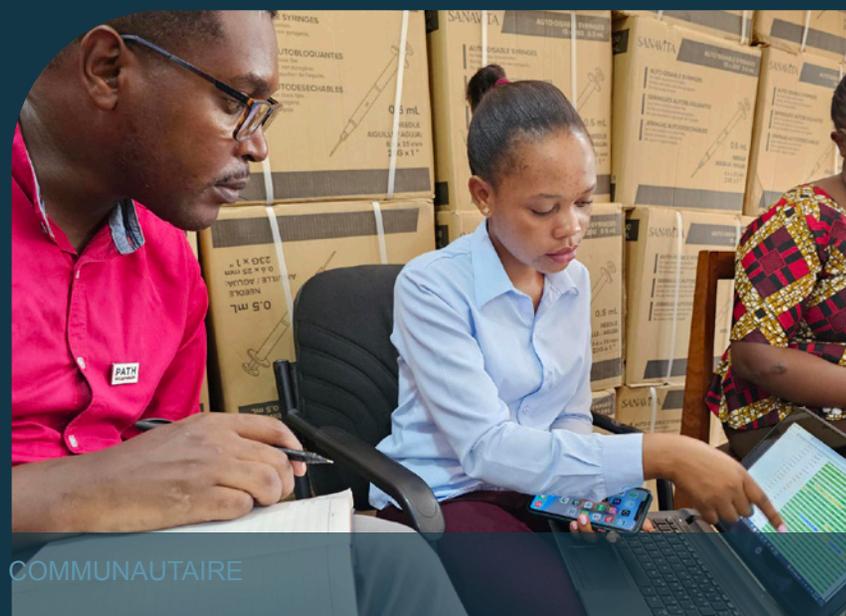


Contenu

Remerciements	3
Résumé	4
Introduction	5
Processus d'élaboration du cadre fondamental de littératie numérique pour les ASC	6
Définition d'un agent de santé communautaire	9
Définition de la littératie numérique	10
Cadre de littératie numérique pour les agents de santé communautaire	11
Niveaux de littératie numérique	12
Domaines de compétences fondamentaux en littératie numérique pour les ASC	13
Niveaux et compétences de base en littératie numérique pour les ASC.....	14
Ressources	20



Photos: PATH

Remerciements

Nous exprimons notre sincère gratitude à tous ceux qui ont contribué de manière significative à l'élaboration de ce document.

Pour la tenue des entretiens avec des informateurs clés, nous remercions :

- Aux Ministères de la Santé : Kenya, Burkina Faso et Tanzanie
- A l'UNICEF : Siège, Bureau régional pour l'Amérique latine, Panama et Sierra Leone
- Aux organisations PATH, Abt Global, Penda Health, D-Tree, Village Reach, Unités de Santé Communautaire pour la Couverture Sanitaire Universelle (CHU4UHC), Terre des hommes Lausanne, Medic Mobile, Living Goods
- A l'Université John Hopkins

Pour la réunion consultative au Burkina Faso, nos remerciements particuliers :

- Au ministère de la Santé, pour son soutien inestimable dans l'organisation et la conduite de ladite réunion.
- Les participants à la réunion venant du ministère de la Santé, de Terre des hommes de Lausanne et de Living Goods, dont les idées ont été cruciales.

Pour la réunion consultative au Kenya, nos remerciements vont :

- Aux directions de la santé communautaire et des TIC du ministère de la Santé
- Aux participants de la réunion, notamment les représentants de : PATH, Unités de Santé Communautaire pour la Couverture Sanitaire Universelle (CHU4UHC), AMREF Health Africa, Living Goods, Medtronic LABS, Medic Mobile
- Aux représentants des assistants en santé communautaire (CHA) et des promoteurs en santé communautaire (CHP) et de la Coalition d'impact en santé communautaire (CHIC) représentaient Advocates for Community Health Volunteers in Kenya (ACHVOK)

Pour l'examen par le Comité de revue par les pairs, nous remercions les membres dudit comité venant de :

- Ministères de la Santé : Burkina Faso et Kenya
- Des universités Nazi Boni de Bobo-Dioulasso et de l'Université des Sciences, Techniques et Technologies de Bamako,
- UNICEF, Living Goods, CHU4UHC et Healthy Entrepreneurs

L'engagement indéfectible de ces parties prenantes et leurs contributions substantielles ont été essentiels pour faire de ce document une ressource clé comme cadre fondamental de littératie numérique pour les ASC d'une part et d'autre part pour l'élaboration du programme - modèle de formation qui l'accompagne.



Résumé

Les agents de santé communautaires (ASC) sont en première ligne pour fournir des soins de santé essentiels aux populations mal desservies, en particulier dans les pays à revenu faible et intermédiaire (PRFI). Cependant, leur efficacité dépend de plus en plus de leur culture numérique, car des outils numériques sont intégrés pour améliorer la qualité de service et la gestion des données. Ce document présente un cadre complet pour la littératie numérique fondamentale chez les ASC, répondant au besoin critique de réduire les inégalités numériques entre les sexes et de doter les ASC de compétences essentielles.

Ce cadre a été élaboré à partir d'un processus rigoureux de recherche incluant une revue de littérature, des analyses des programmes existants, des entretiens avec des informateurs clés, des consultations dans des pays et une revue par les pairs. Le cadre définit la littératie numérique des ASC comme la capacité de ces acteurs à accéder, utiliser, gérer et partager des informations sur la santé de manière sûre et efficace grâce aux technologies numériques. Il décrit trois niveaux de compétence (fondamental, intermédiaire et avancé), en se focalisant sur le niveau de base requis pour les ASC.

Le cadre comprend sept domaines de compétences clés : l'exploitation d'appareils et de logiciels, la littératie de l'information et des données, la communication et la collaboration, la création de contenu numérique, les compétences transactionnelles, la sécurité et la sûreté, et les compétences interpersonnelles. De plus, il met l'accent sur trois domaines de compétences globaux : la résolution de problèmes, la législation, les politiques et l'utilisation responsable des données, et la sensibilisation à l'intelligence artificielle. Tous ces domaines de compétences comprennent chacun un ensemble de compétences pour au moins le niveau de base, avec des compétences supplémentaires non détaillées pour les niveaux intermédiaire et supérieur.

Ce cadre vise à orienter les ministères et les partenaires opérationnels dans le renforcement de la littératie numérique des ASC, en veillant à ce qu'ils puissent utiliser efficacement les outils numériques pour améliorer les prestations des soins de santé. En donnant la priorité aux compétences fondamentales et en s'attaquant aux disparités entre les sexes, cette initiative vise à autonomiser les ASC et à améliorer les résultats en matière de santé dans les PRFI. Ce cadre est accompagné d'un modèle de programme- modèle de formation proposée pour aider à bâtir des compétences de base en littératie numérique au profit des ASC. Le programme contient également des recommandations de mise en œuvre pour la formation.

Introduction

Les agents de santé communautaires (ASC) sont souvent le premier point de l'offre des soins pour les populations mal desservies dans les pays à revenu faible et intermédiaire. Selon le Fonds mondial, il y a plus de 3,8 millions d'agents de santé communautaire dans au moins 98 pays. Cependant, ce nombre d'agents de santé communautaire n'est pas suffisant pour répondre aux besoins mondiaux en agents de santé essentiels, jusque-là. Alors que les parties prenantes s'efforcent d'améliorer les soins de santé essentiels en augmentant les services d'ASC (soutenus par une formation adéquate, une supervision de soutien et une indemnisation), elles se tournent vers des solutions numériques pour relever les défis des systèmes de santé et accroître l'impact du modèle d'ASC. Ainsi, des outils numériques sont introduits pour améliorer la qualité des services grâce à l'accès et au partage des données, soutenir la prise de décision et améliorer la disponibilité et la qualité des données, d'où l'impératif pour les ASC d'avoir des connaissances numériques.

La littératie numérique est désormais un élément essentiel pour pouvoir fonctionner en tant qu'ASC. Cependant, environ 70 % des ASC sont des femmes. Selon le rapport 2024 de la GSMA sur l'écart entre les sexes dans le domaine des services mobiles, les femmes sont 15 % moins susceptibles d'utiliser l'Internet mobile que les hommes. Lorsque les femmes utilisent l'Internet mobile, elles l'utilisent pour un éventail de fonctions plus restreint que les hommes. Environ 785 millions de femmes n'utilisent pas l'Internet mobile (dont 60 % vivent en Asie du Sud et en Afrique subsaharienne). Ce manque d'utilisation de l'internet mobile est lié à un cycle de faible culture numérique chez les femmes : elles ne savent pas, donc n'utilisent pas, donc n'apprennent pas.

Malgré les défis de littératie numérique d'un grand pourcentage d'ASC, les outils numériques pour les ASC se sont historiquement concentrés sur la façon d'utiliser des applications spécifiques (processus commerciaux, par exemple) et supposent que l'utilisateur a les connaissances, les compétences et l'attitude nécessaires pour utiliser un appareil numérique de base. Bien qu'il existe de nombreux cadres ou boîtes à outils de littératie numérique ou de renforcement des compétences détenus par différentes organisations, il n'existe pas encore d'outil capable de guider la littératie numérique spécifiquement pour les ASC. C'est dans ce contexte que Digital Square propose ce cadre pour répondre aux questions suivantes : Qu'est-ce qui est nécessaire en termes de littératie numérique fondamentale pour les ASC ? Quel est l'ensemble des connaissances de base, des compétences et des attitudes nécessaires pour que les ministères et les partenaires de mise en œuvre puissent renforcer la littératie numérique chez les ASC, principalement dans les pays à revenu faible et intermédiaire (PRFI) ?

70 % des ASC
sont des femmes.

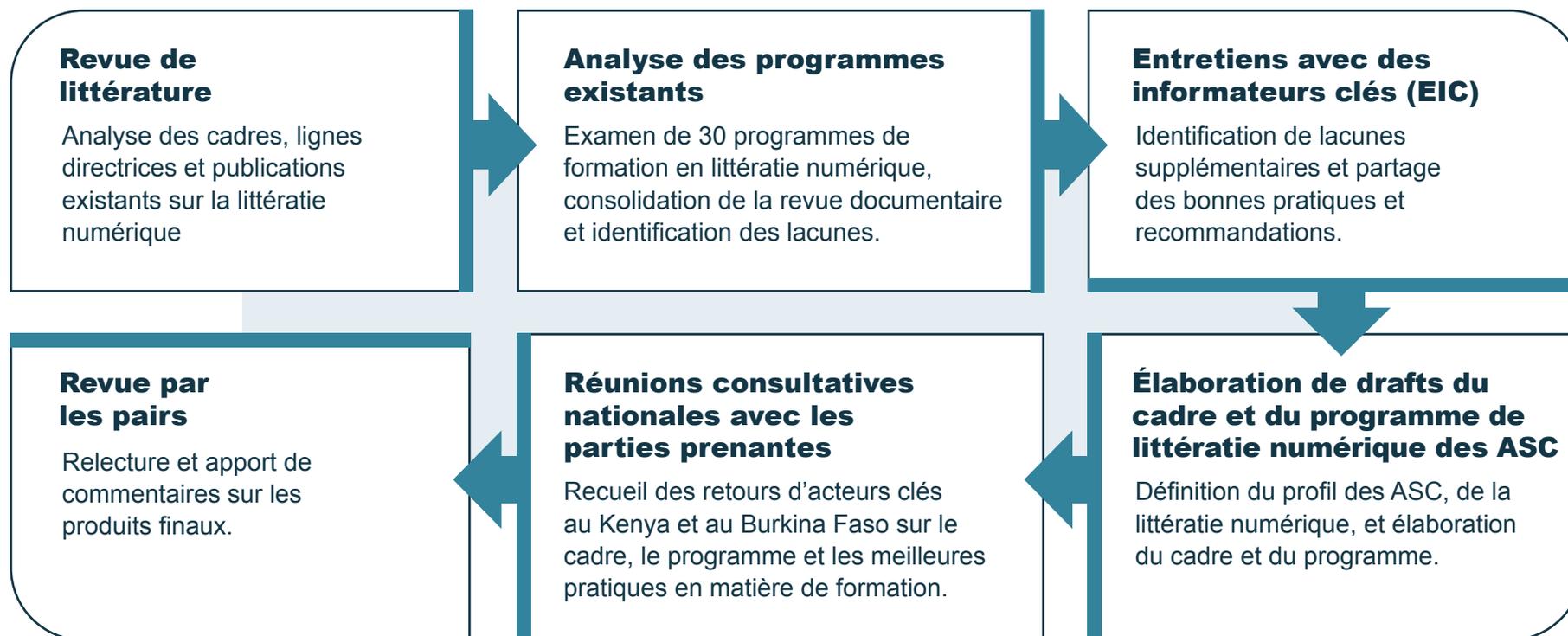
Environ **785 millions de femmes** n'utilisent pas l'internet mobile.

60 % d'entre elles
vivent en Asie du Sud et en Afrique subsaharienne.

Processus d'élaboration du cadre fondamental de littératie numérique pour les ASC

L'élaboration de ce cadre est fondée sur une recherche triangulée qui comprend des données provenant d'un examen secondaire de l'ensemble des connaissances existantes sur la littératie numérique dans les milieux à faibles ressources, ainsi que des sources de données primaires provenant d'entretiens individuels et de groupes de discussion. En adoptant une approche multidimensionnelle de génération et d'analyse de données, nous nous sommes appuyés sur les connaissances existantes de manière inclusive et participative, en impliquant les parties prenantes des PRFI, afin de garantir que le cadre réponde aux besoins des ASC dans les contextes à ressources limitées. La figure 1 résume les différentes étapes parcourues pour l'élaboration du cadre.

Figure 1. Processus d'élaboration du cadre fondamental de littératie numérique.



Chaque étape du processus de la figure 1 est décrite plus en détail ci-dessous :

- **La revue de littérature** a été utilisée pour comprendre les connaissances existantes concernant la littératie numérique dans les contextes à ressources limitées et réfléchir à la manière dont ces connaissances peuvent éclairer la formation en littératie numérique des ASC. Les documents (publiés et non publiés) provenaient d'intervenants pertinents tels que l'Union internationale des télécommunications (UIT), l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO), l'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID), Agence du Royaume Uni pour le développement international (UK Aid) et des ministères de la Santé. L'examen a fourni aux auteurs des définitions de la littératie numérique et les cadres connexes existants. Il a également soulevé l'idée de niveaux associés de connaissances, d'approches de renforcement des compétences et de méthodes d'évaluation. Ce processus a donné lieu à une ébauche de cadre de compétences de base en littératie numérique, qui a été peaufinée au cours des étapes subséquentes.
- **L'examen des programmes littératie numérique existants** a permis aux auteurs d'acquérir une connaissance plus approfondie des principaux domaines de compétence actuellement ciblés dans la formation en littératie numérique. L'équipe a examiné 30 programmes de littératie numérique, dont 16 conçus pour des agents communautaires, parmi lesquels 13 ciblant les ASC dans les PRFI. Les programmes de formation appartiennent à de multiples parties prenantes, notamment des organismes gouvernementaux, des organisations de développement international, des organisations non gouvernementales et des institutions privées. Ces connaissances ont permis de confirmer les conclusions de la revue de littérature, tout en révélant des lacunes dans la formation fondamentale en littératie numérique des ASC.
- **Des entretiens avec des informateurs clés (EIC)** ont été menés auprès de représentants de la communauté mondiale de la santé numérique représentant des entités telles que des ministères de la Santé, des organisations de mise en œuvre, des donateurs, des universités et le secteur privé. Les idées recueillies dans le cadre de ces entretiens se sont appuyées sur la recherche secondaire, en mettant l'accent sur les exigences et les approches utiles à un cadre fondamental de littératie numérique. Les EIC ont également donné un aperçu des exigences pertinentes pour le programme modèle de formation à élaborer sur la base de ce cadre. Les recommandations des EIC étaient basées sur leur expérience dans le renforcement des capacités des ASC et d'autres cadres de santé et communautaires. Les EIC représentaient des pays d'Afrique, d'Asie et d'Amérique du Nord et du Sud.
- **L'élaboration des drafts du cadre et du programme modèle de formation pour les ASC**, qui comprenait la création d'un persona générique pour les ASC à partir de la documentation existante, la création d'une définition inclusive et complète de la littératie numérique dans le contexte des ASC, et l'élaboration d'un cadre et d'un programme modèle complets pour la littératie numérique fondamentale pour les ASC.

- **Deux réunions consultatives nationales des parties prenantes** ont été organisées au Burkina Faso et au Kenya. Ces réunions ont permis de recueillir les premiers retours du terrain sur ce cadre ainsi que sur le programme modèle de littératie numérique associé. Les réunions ont rassemblé des participants des départements de santé communautaire du ministère de la Santé, des superviseurs infranationaux de la santé communautaire, des ASC et des partenaires de mise en œuvre non gouvernementaux.
- **Un comité de revue par les pairs** a été mis en place pour examiner la version issue des consultations nationales de ce cadre et fournir des conseils et des commentaires d'amélioration. Le comité de revue par les pairs comprenait des représentants de ministères de la Santé des PRFI, des organisations de mise en œuvre, des donateurs et des universitaires.

Définition d'un agent de santé communautaire

La première étape de l'élaboration d'un cadre pour la littératie numérique des ASC a été d'établir un persona générique pour nous aider à clarifier les caractéristiques, les actions, les désirs et les besoins de ce groupe d'agents de santé et les exigences qu'ils créent pour le cadre et le programme modèle de littératie numérique associé. En nous appuyant sur les travaux de l'UNICEF, de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) et de l'UIT, nous avons documenté le personnage des ASC présenté à la figure 2.

Figure 2. Persona générique d'agent de santé communautaire.



Données démographiques :

Genre : Femme

Âge : 25 à 60 ans

Niveau d'éducation : de la 7^e à la 10^e année

Personnes à charge : 3 à 5

Langue : langues locales, avec une maîtrise limitée de l'anglais, du français, de l'espagnol ou du portugais

Lieu : zone rurale, à au moins 5 km d'un établissement de santé

Rôles / responsabilités :

- Son travail varie au quotidien, couvrant plusieurs programmes allant des soins prénatals et postnatals à la vaccination, en passant par le soutien aux patients atteints du VIH et de la tuberculose.
- Elle couvre une zone de 5 à 6 villages. Elle se déplace à pied ou utilise les transports en commun.
- Elle utilise des registres papier et des fiches de comptage pour suivre les services qu'elle fournit. Chaque mois, elle fait manuellement le total de ses activités pour fournir des rapports à son superviseur ou au district.

Défis et points de blocage :

- Elle rencontre des difficultés à lire, écrire et remplir les registres, fiches de comptage et notes sur les clients.
- Elle manque de temps pour remplir un rapport papier en raison de sa lourde charge de travail, des longues distances à parcourir et de ses responsabilités familiales.
- Elle n'a pas accès à un plan de travail annuel ni à des objectifs, ce qui rend difficile la planification de ses visites.
- Elle ne sait pas si les clients qu'elle oriente vers les structures de santé s'y rendent et quels en sont les résultats (aucun retour sur les références).

Connectivité / accès numérique :

- Elle ne possède pas de smartphone personnel et craint de devoir partager un téléphone avec d'autres.
- La zone souffre d'une faible connectivité / couverture réseau, et l'alimentation électrique est un défi pour recharger les appareils.
- Le coût des données mobiles est trop élevé pour une ASC vivant dans un contexte de ressources limitées où les besoins de base doivent être priorités.

Motivation :

- Contribuer à garder sa communauté en bonne santé, en particulier les femmes et les enfants.
- Obtenir un revenu (dans les contextes où les ASC sont rémunérées).

Comme l'illustre le persona, les ASC peuvent offrir une variété de services de soins de santé primaires (SSP) qui facilitent l'inclusion sociale. Les domaines de compétences de base identifiés dans ce cadre constitueront l'épine dorsale du programme modèle de formation des ASC à la littératie numérique fondamentale, développé parallèlement à ce cadre.

Définition de la littératie numérique

La définition de la littératie numérique est un élément central de l'élaboration de ce cadre et du programme modèle de littératie numérique associé des ASC. La revue de littérature et l'analyse des programmes de formation existants en matière de littératie numérique ont montré que de nombreuses organisations ont fourni des définitions similaires, mais non normalisées, de la littératie numérique. Par exemple, la littératie numérique selon l'UNESCO est la capacité d'accéder, de gérer, de comprendre, d'intégrer, de communiquer, d'évaluer et de créer des informations de manière sûre et appropriée grâce aux technologies numériques pour l'emploi, les emplois décents et l'entrepreneuriat. Il comprend des compétences diversement appelées connaissances informatiques, TIC (technologies de l'information et de la communication), éducation à l'information et éducation aux médias. Parallèlement, le cadre de l'écosystème numérique de l'USAID indique que la littératie numérique est la capacité d'accéder, de gérer, de comprendre, d'intégrer, de communiquer, d'évaluer et de créer des informations en toute sécurité et de manière appropriée grâce à des appareils numériques et des technologies en réseau pour la participation à la vie économique, sociale et politique. Comme troisième définition, EDUCAUSE définit le concept de littératie numérique comme englobant un éventail de compétences et de connaissances nécessaires pour évaluer, utiliser et créer de l'information numérique sous diverses formes. Ces exemples décrivent la littératie numérique sous un angle similaire, en mettant l'accent sur la littératie des données, la littératie informationnelle, la littératie visuelle, la littératie médiatique et la métalittératie, ainsi que sur les capacités connexes d'évaluation des questions sociales et éthiques dans notre monde numérique.

À la lumière de ces définitions et des résultats de nos consultations, les parties prenantes s'entendent généralement pour dire que la définition de la littératie numérique devrait inclure le fait que les utilisateurs possèdent les connaissances et les compétences nécessaires pour utiliser un appareil TIC en toute sécurité, dans le cadre de leur capacité personnelle et professionnelle. Cependant, il est également et communément admis que la compréhension ci-dessus de la littératie numérique doit aller au-delà de la simple compétence technique et tenir compte des problèmes sociaux et des normes culturelles entourant l'utilisation de la technologie, en particulier dans les milieux à ressources limitées. La définition de la littératie numérique devrait donc inclure l'acquisition des connaissances, des compétences et des attitudes nécessaires pour qu'un ASC puisse utiliser les appareils TIC pour atteindre des objectifs dans ses capacités personnelles et professionnelles.

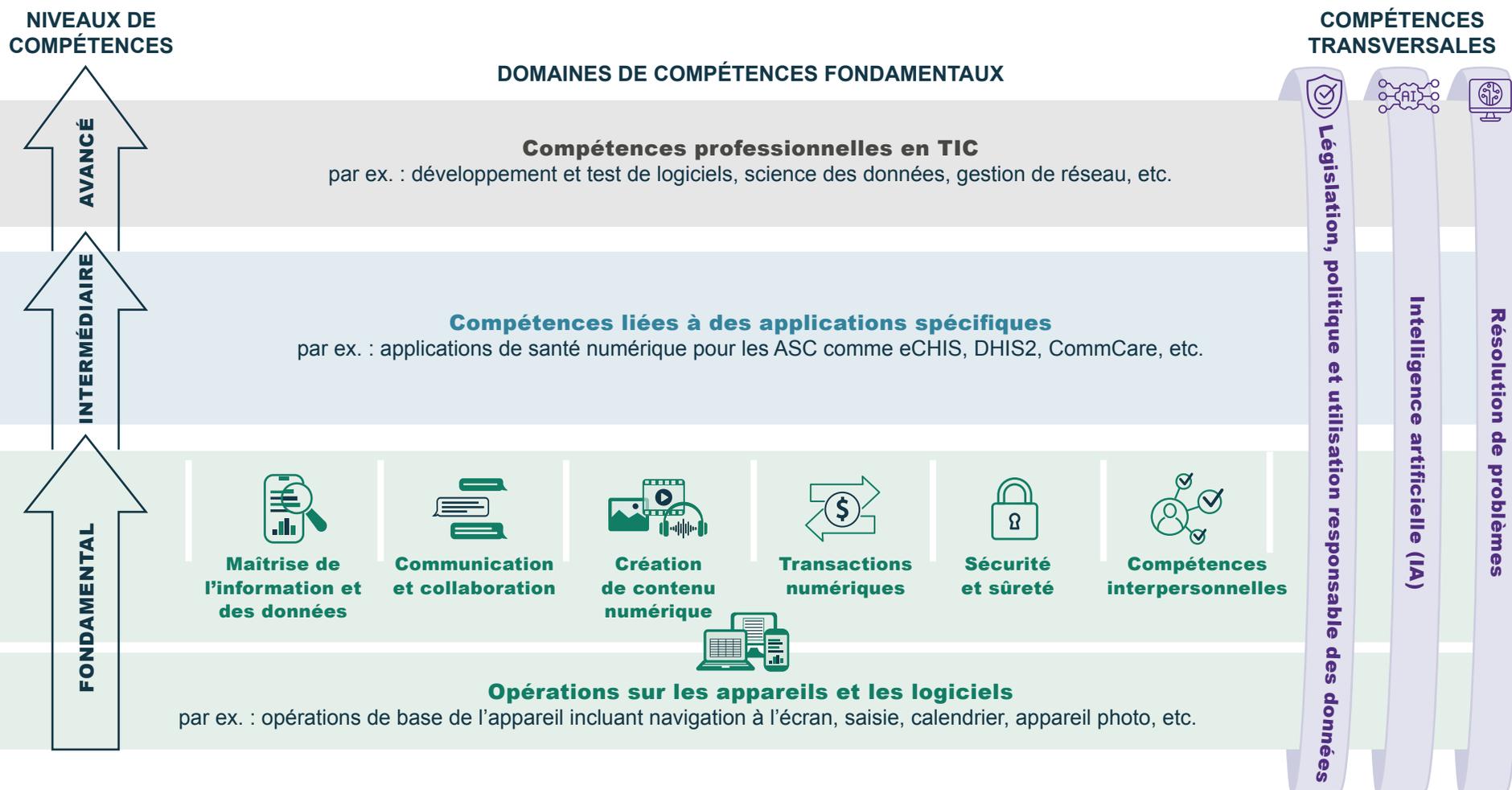
Aux fins de ce document et du programme modèle de formation des ASC qui l'accompagne, nous prenons donc en compte le contexte plus large des ASC et utiliserons la définition suivante de la littératie numérique :

La littératie numérique est la capacité d'accéder, d'utiliser, de gérer et de partager des informations de santé de manière sûre et efficace grâce aux technologies numériques, permettant aux utilisateurs d'utiliser des appareils numériques, de communiquer en toute sécurité, de créer et gérer du contenu numérique, de protéger les données sensibles, de résoudre des problèmes numériques, d'effectuer des transactions en ligne et d'utiliser des outils numériques dans le cadre de leur travail et de leur capacité personnelle.

Cadre de littératie numérique pour les agents de santé communautaire

Après avoir établi ce que nous entendons par « agent de santé communautaire » et « littératie numérique », nous avons élaboré un cadre pour la littératie numérique et un programme modèle de formation qui comprend des niveaux de compétence, des compétences de base et des compétences globales (comme illustré de gauche à droite sur la figure 3). Cette section du document décrira chaque composante du cadre ainsi que les compétences qui sont incluses dans chaque domaine de compétences de base et les compétences globales connexes.

Figure 3. Cadre de littératie numérique des agents de santé communautaire (ASC).



Niveaux de littératie numérique

S'appuyant sur la boîte à outils de l'UIT sur les compétences numériques, ce cadre examinera les compétences numériques liées au travail comme étant divisées en trois niveaux de connaissances : fondamental, intermédiaire et avancé.

- 1. Au niveau fondamental** des compétences numériques, l'utilisateur d'un appareil TIC possède les compétences de base requises pour utiliser et gérer son appareil TIC. Ces connaissances, compétences et attitudes de base comprennent la mise sous tension, l'accès et la fermeture de l'appareil ; la navigation d'un appareil à l'aide d'un écran tactile ; et en utilisant des applications de base telles que le calendrier, la calculatrice, les notes, la note vocale et les fonctions de l'appareil photo sur l'appareil numérique.
- 2. Les compétences numériques de niveau intermédiaire** sont des connaissances, des compétences et des attitudes qui permettent à l'utilisateur d'utiliser le dispositif TIC et ses applications de « manière significative et bénéfique ». Cela signifie que les compétences numériques intermédiaires couvrent une pléthore de compétences spécifiques à une application, déterminées par les tâches qu'un utilisateur doit effectuer pour son travail. Par exemple, un ASC au Kenya devra avoir les connaissances, les compétences et les attitudes requises pour utiliser l'application eCHIS sur un smartphone ou une tablette, et un ASC au Burkina Faso doit être capable d'utiliser l'application CommCare. La capacité de mettre en œuvre ces compétences intermédiaires dépend des connaissances, des compétences et des attitudes des utilisateurs en ce qui concerne les compétences de niveau fondamental qu'ils possèdent.
- 3. Les connaissances et les compétences numériques de niveau avancé** sont celles utilisées par les spécialistes des TIC pour effectuer des tâches techniques complexes. Ces utilisateurs de compétences numériques de niveau avancé sont généralement des développeurs de logiciels professionnels, des scientifiques des données et des gestionnaires de réseaux.

Le cadre décrit dans ce document et le programme modèle associé couvrent le niveau fondamental de développement des connaissances, des compétences et des attitudes spécifiquement requis par les ASC. Le cadre se concentre sur l'amélioration de la littératie numérique des ASC dans leur capacité de travail, en leur permettant d'utiliser les outils numériques pour fournir des services de santé au niveau de la communauté. Les compétences acquises faciliteront également l'accès à l'information, à la communication et aux outils administratifs à titre personnel, ce qui constitue un résultat secondaire attendu de ce travail, mais pas son objectif principal.

Domaines de compétences fondamentaux en littératie numérique pour les ASC

Après avoir établi les trois niveaux de connaissances, de compétences et d'attitudes impliqués dans la littératie numérique, nous avons identifié sept domaines de compétences de base qui sont nécessaires pour qu'un ASC maîtrise et soit considéré comme ayant une littératie numérique à un niveau fondamental. Ces domaines de compétences de base (illustrés dans les encadrés verts du diagramme-cadre de la figure 3) sont les suivants :



Opérations sur les appareils et les logiciels : Naviguer et utiliser en toute confiance les appareils numériques pertinents, exécuter des fonctions de base et utiliser les applications essentielles nécessaires à l'exécution de leurs tâches..



Maîtrise de l'information et des données : Rechercher, évaluer, gérer et stocker des informations de santé numérique de manière sécurisée et responsable.



Communication et collaboration : Utiliser des outils numériques pour communiquer, collaborer et partager de l'information de manière respectueuse et responsable.



Création de contenu numérique : Créer, modifier, stocker et partager du contenu numérique simple, tel que du texte, de l'audio, des images et des vidéos, à l'aide d'outils numériques appropriés.



Transactionnel : S'inscrire en toute sécurité et effectuer des transactions en ligne de base, telles que l'accès aux services, les paiements et la gestion des comptes.



Sécurité et sûreté : Appliquer des mesures de sécurité de base pour protéger leurs appareils numériques, leurs données personnelles, les données des clients et leurs interactions en ligne, tout en se protégeant contre les cybermenaces, les contenus préjudiciables et les risques numériques.



Compétences interpersonnelles : Identifier et répondre aux inquiétudes, exprimées ou non, d'un client concernant l'utilisation d'outils numériques pour la prestation de soins de santé.

En plus de ces sept domaines de compétences clés, il y a trois compétences globales (illustrées sur le côté droit du diagramme de la figure 3 en orange) qui doivent être prises en compte et incluses dans le renforcement des capacités de littératie numérique des ASC. Il s'agit de :



Législation, politique et utilisation responsable des données : Reconnaître l'importance des politiques numériques, des lois sur la protection des données de santé et des directives éthiques pour garantir une utilisation sûre, légale et responsable des informations de santé numériques.



Intelligence artificielle (IA) : Utiliser l'IA sur un appareil numérique, comme un simple texte prédictif, ainsi que le développement d'une compréhension de base de ce qu'est l'IA et de la façon dont elle peut aider dans le contexte de la santé communautaire..



Résolution de problèmes : Identifier et utiliser des outils numériques et des ressources en ligne pour dépanner et résoudre les problèmes techniques courants liés aux appareils, aux logiciels et à la connectivité, ainsi que pour relever les défis liés à la communication numérique et à l'accès à l'information.

Niveaux et compétences de base en littératie numérique pour les ASC

Après avoir identifié les domaines de compétences de base nécessaires à la littératie numérique des ASC, nous avons approfondi les connaissances, les compétences et les attitudes spécifiques dont les ASC auront besoin pour répondre à ces domaines de compétences. L'examen des documents, associé aux contributions des informateurs clés et aux réunions consultatives dans les pays au Burkina Faso et au Kenya, ont permis d'élaborer cette liste de connaissances, de compétences et d'attitudes et de hiérarchiser les connaissances de base essentielles et les connaissances moins critiques, mais toujours au niveau fondamental. En tant que tel, nous avons divisé la liste suivante de connaissances, de compétences et d'attitudes en trois niveaux : de base, moyen et élevé. Le programme d'études élaboré parallèlement au cadre met l'accent sur l'acquisition de connaissances, de compétences et d'attitudes de base. Par conséquent, les listes ci-dessous se concentrent sur la construction du niveau de base. La liste complète des connaissances, des compétences et des attitudes pour les deux autres niveaux n'a pas encore été élaborée. L'objectif de l'inclusion de certains éléments des deux autres niveaux dans ce document est de s'assurer que tous les commentaires fournis par le biais des informateurs clés et des consultations dans les pays sont inclus dans le modèle.

Le tableau 1 présente les compétences proposées pour chacun des domaines de compétences de base et des compétences générales.

Tableau 1. Domaines de compétences de base proposés pour la littératie numérique pour les agents de santé communautaires (ASC).

DOMAINE DE COMPÉTENCES	NIVEAU DE BASE	NIVEAU INTERMÉDIAIRE	NIVEAU ÉLEVÉ
<p>Opérations sur les appareils et les logiciels</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Allumer/éteindre un appareil • Utiliser un appareil numérique • Utiliser les commandes disponibles sur un appareil • Interagir avec l'écran d'accueil d'un appareil • Activer la commande data pour connecter l'Internet mobile • Savoir que les mots de passe et les informations personnelles doivent être conservés en toute sécurité • Mettre à jour et modifier le mot de passe lorsque vous y êtes invité • Lancer une application à partir de l'écran d'un appareil • Acheter du crédit pour les appels • Acheter un forfait de données • Comprendre qu'Internet permet d'accéder à l'information et au contenu • Connecter un appareil à un réseau Wi-Fi sûr et sécurisé et comment utiliser le point d'accès • Se connecter à Internet et ouvrir un navigateur pour trouver et utiliser des sites Web • Mettre à jour le système d'exploitation d'un appareil lorsque vous y êtes invité ou sur instruction de l'organisation. • Télécharger/supprimer une application • Gérer les fonctionnalités de base (calendrier, rappels, notifications) • Enregistrer/gérer les contacts • Gérer le stockage du téléphone 	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser des outils d'accessibilité (utiliser des fonctionnalités) sur un appareil pour le rendre plus facile à utiliser • Utiliser les fonctionnalités d'accessibilité pour les ASC malvoyants 	<ul style="list-style-type: none"> • Installer l'application de santé numérique • Mettre à jour l'application de santé numérique • Désinstaller l'application de santé numérique

**Littératie de
l'information et
des données**



- | NIVEAU DE BASE | NIVEAU INTERMÉDIAIRE | NIVEAU ÉLEVÉ |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre que toutes les informations et tous les contenus en ligne ne sont pas fiables • Évaluer quelles informations ou contenus peuvent ou non être fiables. • Comprendre et se conformer à la politique de l'organisation en matière d'utilisation des TI (technologies de l'information) • Synchroniser et partager des informations sur différents appareils | <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les moteurs de recherche pour trouver des informations et utiliser les termes de recherche pour générer de meilleurs résultats • Utiliser des signets pour enregistrer et récupérer des informations sur un navigateur Web • Accéder aux informations et au contenu à partir de différents appareils • Comprendre que le cloud est un moyen de stocker des informations et du contenu dans un emplacement distant Organiser les informations et le contenu à l'aide de fichiers et de dossiers sur un appareil ou sur un cloud • Utiliser Internet pour accéder légalement à du contenu de divertissement, notamment des films, de la musique, des jeux et des livres | |
| <p>Communication et collaboration</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre l'importance de communiquer efficacement • Saisir et modifier du texte dans un appareil numérique • Activer/désactiver le texte prédictif • Utiliser la fonctionnalité de synthèse vocale • Communiquer avec les autres par voie numérique à l'aide d'applications de messagerie texte (SMS, WhatsApp) • Communiquer avec les autres par voie numérique à l'aide d'applications d'appel (téléphone, WhatsApp) | <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser des applications de traitement de texte pour créer des documents • Partager des documents en pièces jointes via des applications téléphoniques comme WhatsApp • Publier des messages, des photographies, des vidéos ou des blogs sur les plateformes de médias sociaux • Communiquer à l'aide d'outils vidéo | <ul style="list-style-type: none"> • Configurer un compte de messagerie • Communiquer avec les autres par voie numérique à l'aide de l'e-mail • Communiquer de manière adaptée à l'aide d'outils numériques collaboratifs • Utiliser des outils de collaboration numérique pour rencontrer, partager et collaborer avec vos collègues • Utiliser les réseaux et les communautés professionnels en ligne • Comprendre et se conformer aux politiques de l'organisation en matière de TI et de médias sociaux • Respecter les protocoles de sécurité de l'organisation lors de l'accès ou de la communication par le biais d'applications de santé numérique ou de courriels. |

**Communication
et collaboration**



**Création
de contenu
numérique**



- Prendre une photo avec un appareil numérique
- Faire une vidéo avec un appareil numérique
- Enregistrer de l'audio avec un appareil numérique
- Enregistrer la photo/vidéo/audio
- Naviguer pour trouver la photo/vidéo/audio enregistrée
- Partagez une photo/vidéo/audio avec quelqu'un

- Modifier photo/vidéo/audio

- Rechercher une commande vidéo dans le menu d'une application
- Trouver une commande/icône audio dans le menu d'une application

Transactionnelle



- Créer un compte à l'aide de l'USSD (Unstructured Supplementary Service Data), y compris un compte d'argent mobile
- Créer un compte en ligne, y compris un compte d'argent mobile, en utilisant des sites Web ou des applications appropriés
- Accéder aux services publics en ligne et les utiliser, y compris remplir des formulaires en ligne
- Comprendre ce qu'est l'argent mobile et les avantages de son utilisation
- Effectuer des fonctions telles que la vérification du solde, l'envoi d'argent, le paiement d'une facture, etc.
- Comprendre les mesures de sécurité de base de l'utilisation des plateformes d'argent mobile

- Comprendre d'autres cas d'utilisation de l'argent mobile, notamment le paiement de biens et de services, l'obtention d'un prêt, le gain d'intérêts sur l'épargne et l'envoi/réception d'argent de l'étranger
- Utiliser différents systèmes de paiement, tels que la carte de crédit/débit, le virement bancaire direct et les comptes téléphoniques, pour effectuer des paiements de biens ou de services en ligne
- Télécharger des documents et des photographies lorsque cela est nécessaire pour effectuer une transaction en ligne
- Remplir des formulaires en ligne pour effectuer une transaction en ligne
- Gérer en toute sécurité l'argent et les transactions en ligne, par exemple auprès d'une banque, à l'aide de sites Web ou d'applications

- Accéder aux portails de services d'emploi en ligne et les utiliser
- Accéder aux informations sur le salaire, l'allocation et les dépenses par voie numérique, y compris le bulletin de paie protégé par mot de passe
- Remplir et enregistrer les coordonnées du client sur un outil numérique

**Sécurité et
sûreté**



- Tenir l'appareil numérique à l'écart des facteurs de dommages potentiels (humidité, température élevée, risque de chute, etc.)
- Comprendre les risques et les menaces liés à la réalisation d'activités en ligne et l'importance de travailler en toute sécurité
- Comprendre que les virus électroniques peuvent endommager un appareil
- Comprendre que l'activité en ligne produit un enregistrement permanent qui pourrait être consulté par d'autres personnes et utilisé maintenant et à l'avenir
- Comprendre que les données peuvent être capturées et utilisées par d'autres, et que les données personnelles doivent être protégées et sécurisées contre de telles menaces par le biais des paramètres de confidentialité
- Comprendre que le partage des données d'autres personnes en ligne sans leur consentement n'est pas autorisé
- Être conscient des liens suspects dans les messages et les fenêtres contextuelles des médias sociaux et sachez que cliquer sur ces liens ou télécharger des pièces jointes inconnues pourrait mettre quelqu'un et un appareil en danger
- Configurer un mot de passe
- Se connecter avec un mot de passe
- Montrer que vous êtes conscient de l'importance de signaler les violations de sécurité

- Effectuer un mot de passe d'authentification multifactorielle
- Définir les paramètres de confidentialité sur les réseaux sociaux et autres comptes
- Identifier les sites Web sécurisés en recherchant l'icône du cadenas et https dans la barre d'adresse Comprendre pourquoi il est important de garder les appareils portables et les logiciels de sécurité à jour et de les mettre à jour lorsque vous y êtes invité
- Comprendre pourquoi il n'est pas acceptable de prendre et d'utiliser du contenu (images et documents du Web) qui appartient à d'autres personnes sans leur permission.

- S'assurer que les appareils destinés au travail ne sont pas utilisés pour des tâches personnelles
- S'assurer que toutes les informations ou le contenu sont sauvegardés fréquemment en faisant une copie et en les stockant séparément, soit dans le cloud, soit sur un périphérique de stockage externe

Entregent



- Surmonter l'hésitation et l'inconfort avec les outils numériques
- Pratiquer une utilisation fluide et professionnelle de l'appareil
- Expliquer comment les outils numériques améliorent l'efficacité et l'accessibilité des soins de santé

Entregent



- Donner des exemples d'applications de santé numérique et de leurs avantages
- Gérer les préoccupations des clients concernant les outils numériques
- Comprendre les préoccupations courantes (p. ex., confidentialité des données, utilisation abusive de l'information)
- Répondre avec des explications simples et rassurantes
- S'attaquer aux mythes et aux idées fausses sur la santé numérique

Législation, politique et utilisation responsable des données



- Définition de l'utilisation responsable des données
- Introduction à la législation locale en matière d'informations personnelles
- Introduction à la politique locale en matière de gestion et d'utilisation des données de santé

Intelligence artificielle (IA)



- Définir votre langue de communication
- Utiliser le texte prédictif
- Utiliser la fonction voix-texte

Résolution de problème



- | | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser l'application de messagerie pour communiquer afin de résoudre des problèmes • Utiliser l'application d'appel pour communiquer afin de résoudre des problèmes • Dépanner les problèmes courants de l'appareil comme le gel du téléphone, etc. • Résoudre les problèmes de communication numérique tels que la connexion à Internet, etc. | <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser des tutoriels en ligne, des FAQ (questions fréquemment posées) et des forums de conseils pour résoudre des problèmes et améliorer vos compétences dans l'utilisation d'appareils, de logiciels et d'applications ; utiliser Internet pour trouver de l'information qui aide à résoudre des problèmes ; • Utiliser des nuages pour stocker des informations en ligne • Utiliser Internet pour trouver des sources d'aide pour une gamme d'activités | <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les fonctionnalités de chat de l'application pour aider à résoudre les problèmes • Utiliser les services d'assistance • Utiliser Internet pour trouver des informations qui aident à résoudre des problèmes au travail • Utiliser un logiciel approprié, y compris une feuille de calcul, pour manipuler et analyser les données afin d'aider à résoudre des problèmes au travail • Comprendre que différents outils numériques peuvent améliorer sa propre productivité et celle de l'organisation |
|---|---|--|

Ressources

Bali M. Knowing the difference between digital skills and digital literacies, and teaching both. Literacy Now. February 3, 2016. Accessed February 28, 2024. <https://www.literacyworldwide.org/blog/literacy-now/2016/02/03/knowning-the-difference-between-digital-skills-and-digital-literacies-and-teaching-both>

Community Health Toolkit (CHT). Designing / Personas / Professionalized community health worker (CHW), Janet. Accessed February 28, 2024. <https://docs.communityhealthtoolkit.org/design/personas/chw-janet/>

Federal Government of Nigeria, Federal Ministry of Communications and Digital Economy. *National Digital Literacy Framework*. 2023. <https://nitda.gov.ng/wp-content/uploads/2023/07/Digital-Literacy-Framework.pdf>

GSMA. *The Digital Financial Literacy Toolkit: Addressing the Gap in Low- and Middle-Income Countries*. London: GSMA. <https://www.gsma.com/solutions-and-impact/connectivity-for-good/mobile-for-development/wp-content/uploads/2023/03/The-digital-financial-literacy-toolkit-Addressing-the-gap-in-low-and-middle-income-countries.pdf>

GSMA. *The Mobile Gender Gap Report 2024*. London: GSMA. <https://www.gsma.com/r/wp-content/uploads/2024/05/The-Mobile-Gender-Gap-Report-2024.pdf>

International Telecommunication Union, Development sector. *ITU Digital Skills Toolkit 2024*. Accessed February 28, 2024. <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Youth-and-Children/Pages/Digital-Skills-Toolkit.aspx>

International Telecommunication Union (ITU). *Digital Skills Assessment Guidebook*. 2020. Accessed February 28, 2024. <https://academy.itu.int/itu-d/projects-activities/research-publications/digital-skills-insights/digital-skills-assessment-guidebook>

International Telecommunication Union (ITU). *Digital skills toolkit*. ITU; 2018. <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Documents/ITU%20Digital%20Skills%20Toolkit.pdf>

Jacobson T, Gilchrist D, Head A, Lippincott J. *7 things you should know about digital literacies*. EDUCAUSE. July 29, 2019. Accessed February 28, 2024. <https://library.educause.edu/resources/2019/7/7-things-you-should-know-about-digital-literacies#:~:text=The%207%20Things%20You%20Should,matters%20to%20teaching%20and%20learning.>

PATH. Community Health Information Platform. Facility Orientation Guide.

The Global Fund. Community health workers. May 2024. Accessed December 10, 2024. <https://www.theglobalfund.org/en/resilient-sustainable-systems-for-health/community-health-workers/>

UK Department for Education. Essential digital skills framework. Published September 2018, updated April 2019. <https://www.gov.uk/government/publications/essential-digital-skills-framework>

United States Agency for International Development (USAID). Digital ecosystem framework. 2021. <https://www.ictworks.org/usaids-digital-ecosystem-framework/>

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, UNESCO Institute for Statistics. *A Global Framework of Reference on Digital Literacy Skills for Indicator 4.4.2*. Information Paper No. 51, UNESCO UIS; 2018. <https://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/ip51-global-framework-reference-digital-literacy-skills-2018-en.pdf>

UNICEF (2022). Digital Literacy Course Concept Note (not published)

Vuorikari, R., Kluzer, S., & Punie, Y. (2022). *DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens – With new examples of knowledge, skills and attitudes*. EUR 31006 EN, Publications Office of the European Union. <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC128415>



digitalsquare@path.org