

# LIVRET PÉDAGOGIQUE FORM'A(C)TION



## Module 1 "Comprendre la problématique de l'inclusion numérique"

*28 novembre 2022*

*présenté par :*

**Frédérique Podolak**  
médiatrice numérique diplômée d'état.

# Pourquoi cette formation ?

## Répondre à la demande du public face à l'illectronisme.

Nous partons d'un constat général émanant des intervenants qui œuvrent dans diverses structures (administrations publiques, privées, associatives), et qui éprouvent des difficultés à appréhender les questions du public face à la dématérialisation.

Ils sont confrontés à un phénomène mettant en cause la méconnaissance des outils et des systèmes de communication informatiques omniprésents au quotidien qui apparaissent de plus en plus éloignés car, difficiles à comprendre et à manœuvrer.

Ces intervenants sont à fortiori : « **Aidants numérique** »

## But de cette formation

### Comprendre ce qu'est l'inclusion numérique.

Ces **aidants numérique** du territoire doivent faire face aujourd'hui à cette nouvelle problématique de taille : « **l'illectronisme** » .

C'est pourquoi cette formation a pour but de vous permettre de « Comprendre la problématique de l'inclusion numérique », vous armer et vous aider à lutter à répondre à la demande du grand public.

Depuis la pandémie et les confinements successifs depuis 2020, il a fallu s'organiser : télétravail, enseignement, drive, achats Internet, contacts avec la famille, les amis éloignés, démarches administratives...

Autant de choses qui ont bouleversé la vie de tous !

## Les points abordés

- **Vous avez dit « Illectronisme », mais qu'est-ce donc ?**
- **L'inclusion numérique**
- **Qui sont les personnes éloignées du numérique et les secteurs concernés**
- **Comment reconnaître un public en précarité numérique ?**
- **Quels sont les outils et les structure pour les accompagner ?**
- **Quel est le rôle des aidants ?**
- **Où et comment se former pour rester en veille numérique ?**

« **Illectronisme** » (néologisme d'illettrisme et d'électronique) .

État d'une personne qui ne maîtrise pas les compétences nécessaires à l'utilisation et à la création des ressources numériques.

On distingue dans l'illectronisme les lacunes liées à l'utilisation des outils numériques, ordinateurs, tablettes, smartphones, etc., et celles liées à l'usage des contenus disponibles sur Internet (remplir un formulaire en ligne, acheter sur un site Web, etc.)

« **L'inclusion numérique**, ou **e-inclusion**, est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu afin de lui transmettre les compétences numériques pour lui permettre de faire de ces outils le levier de son insertion sociale et économique » .

# Quelles sont les personnes éloignées ?

## **Les jeunes en difficultés sociales**

De nombreux jeunes peuvent éprouver des difficultés dans leurs démarches d'autonomie. Certains d'entre eux ne disposent d'aucun service d'accompagnement et se trouvent souvent dans une situation d'errance.

Si ce public jeune est baigné par la culture Internet, ce n'est pas pour autant qu'il ne rencontre pas de difficultés face aux outils numériques.

## **Les personnes en situation de handicap**

La question du numérique et du handicap est un sujet complexe dans la mesure où il recouvre des réalités très différentes en fonction de la nature du handicap qui touche la personne.

Pour certaines personnes, souffrant de troubles psychiques ou de troubles mentaux, l'usage des outils en ligne peut s'avérer complexe ou stressant, (exemples : oubli des mots de passe, difficultés de compréhension).

## **Les personnes vivant en zone rurale**

La question du numérique en zone rurale se limite souvent à la problématique de l'accès à un réseau internet de qualité dont la solution passe par une couverture haut débit de l'ensemble du territoire national.

Pour les personnes les plus éloignées du numérique en termes d'accès, d'intérêt et de matériel, le fait de vivre en zone rurale renforce les freins couramment identifiés (exemple : éloignement de l'espace public numérique le plus proche).

## **Les familles mono parentales**

Toutes les familles monoparentales ne se trouvent pas en difficulté sociale mais un grand nombre d'entre elles font face à des difficultés dans la gestion de l'ensemble des tâches qui leur incombent.

Si, de l'avis des chefs et cheffes de famille, des solutions pour faciliter la vie quotidienne sont disponibles sur Internet, elles sont encore assez peu connues et génèrent des inquiétudes quant à la fiabilité des sites et à la confidentialité effective des données personnelles.

## **Les créateurs d'entreprises**

Une grande partie d'entre eux n'utilise pas d'outils informatiques, par exemple, selon la fédération des autoentrepreneurs, environ 250 000 d'entre eux effectueraient aujourd'hui leur gestion entièrement à la main. Cette absence de maîtrise des outils informatiques fait peser un risque important sur le succès de leur entreprise.

**On constate :**

- le manque de connaissance d'une manière générale sur le maniement de l'outil informatique
- des besoins de formation à l'utilisation d'outils spécifiques
- le défaut d'équipement ou coût de la connexion.

## Les personnes âgées

Elles rencontrent des difficultés face aux outils numériques car, elles n'ont pas été élevées dans la culture Internet et souvent n'en voient pas l'intérêt majeur préférant au besoin se faire aider dans leurs démarches par les enfants et petits enfants.

## Les personnes ne maîtrisant pas le français écrit

Ce peut être des personnes ayant réalisé leur scolarité en France ou non, des personnes d'origine étrangères, des primo arrivants, des personnes hébergées en CADA, (**C**entre d'**A**ccueil pour **D**emandeurs d'**A**sile), gens du voyage...

Les personnes illettrées sont des personnes ayant été scolarisées en France mais ne maîtrisant pas aujourd'hui l'écriture dans la langue française. Selon une étude de l'Insee datant de 2011, 2,5 Millions de Français seraient concernés par l'illettrisme.

Les personnes analphabètes qui n'ont jamais reçu aucune éducation en matière d'écriture. Elles ne savent donc écrire dans aucune langue.

Les personnes maîtrisant une autre écriture : De nombreuses personnes résidentes en France ne maîtrisent pas la langue française à l'écrit.

## Les travailleurs sociaux

Si les rôles, les profils et les niveaux de formations des travailleurs sociaux sont très hétérogènes d'un professionnel à un autre, l'ensemble des travailleurs sociaux est confronté à la problématique de l'usage du numérique, soit pour eux-mêmes (exemples : archivage d'informations, recherches de solutions...) ou pour les personnes qu'elles accompagnent (exemples : inscriptions administratives, demandes de prestations).

## Compétences numériques

La capacité à utiliser le numérique est souvent lié à l'âge et le niveau de diplôme, ce qui donne un indicateur de la part de la population qui risque d'être en difficulté.

## Accès au numérique

Pour pouvoir utiliser le numérique, il faut un équipement (dont le coût peut-être élevé) et un accès à un réseau de bonne qualité.

## Compétences administratives

Les plus précaires, les jeunes, les personnes âgées connaissent des difficultés dans l'accomplissement de leurs démarches administratives. Le numérique vient donc renforcer ces difficultés.

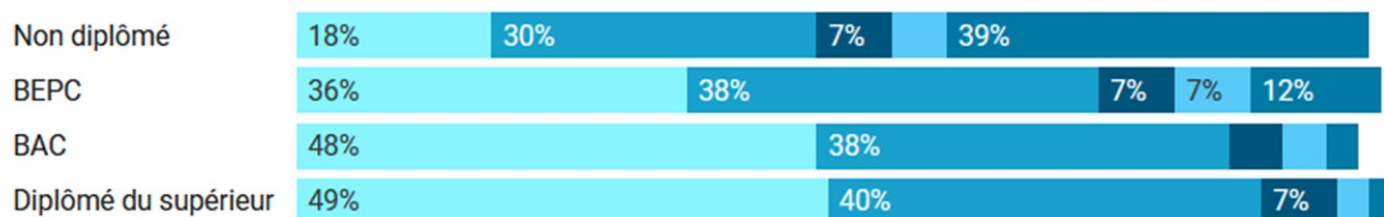
## Accès à l'information

Les personnes vivant seules ont une tendance à avoir plus de difficultés avec les démarches administratives, ne bénéficiant pas ou peu de l'assistance d'un proche .

## Le sentiment d'autonomie croît avec le niveau de diplôme...

Plus le niveau de diplôme est élevé, plus les individus interrogés affirment se débrouiller seuls ou ne pas avoir de problèmes.

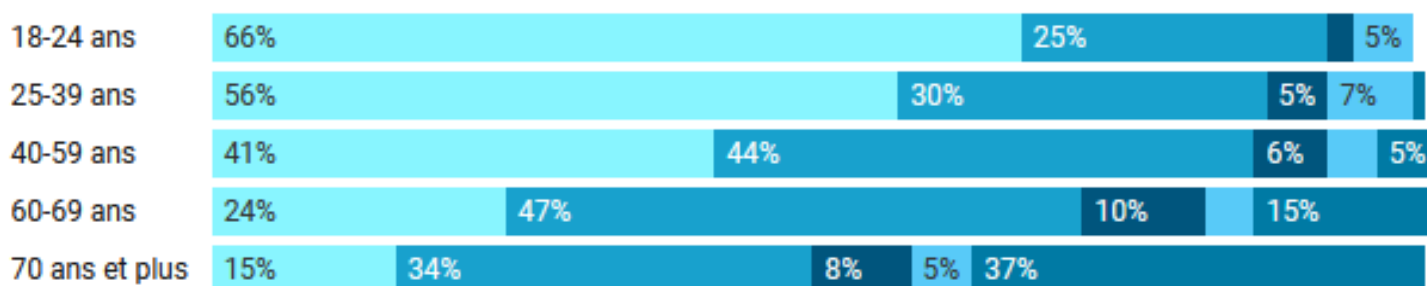
■ Autonomes 
 ■ Se tournent vers l'entourage ou des collègues 
 ■ Se tournent vers des professionnels  
■ Abandonnent 
 ■ N'utilisent pas



## Et décroît avec l'âge

La proportion d'utilisateurs autonomes (qui se débrouillent seuls ou qui ne rencontrent pas de difficultés) décroît régulièrement avec l'âge .

■ Autonomes 
 ■ Se tournent vers l'entourage ou des collègues 
 ■ Se tournent vers des professionnels  
■ Abandonnent 
 ■ N'utilisent pas



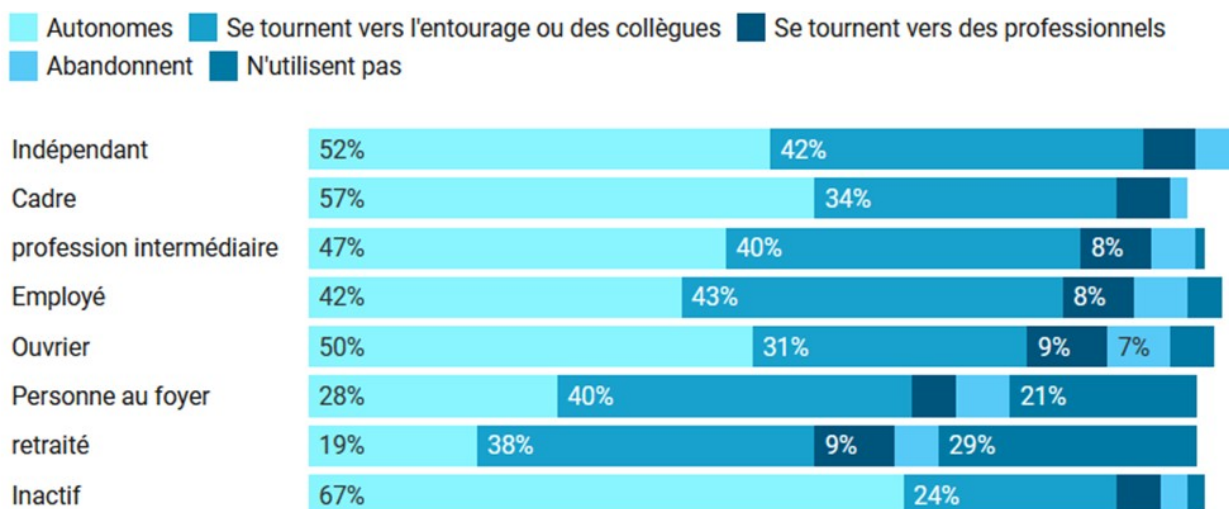
## Les hommes plus autonomes ?

Alors que la population des internautes est constituée d'autant d'hommes que de femmes, les hommes affirment plus souvent savoir se débrouiller seuls que les femmes.



## Un sentiment d'autonomie variable selon les professions

La proportion d'utilisateurs autonomes est la même chez les personnes disposant de bas et de hauts revenus : 40 %



# Comment reconnaître un public en précarité numérique ?

## Le meilleur moyen pour y parvenir est d'effectuer un diagnostic.

Le terme « **diagnostic** » désigne toute action qui vise à appréhender et qualifier, de manière plus ou moins précise, le niveau d'appropriation des différents usages numériques des personnes (par exemple : sait-elle faire ses démarches en ligne, sur certains sites et non sur d'autres ? A-t-elle une adresse mail et si oui sait-elle s'en servir ?).

La personne qui fait passer le questionnaire sera désignée ici sous le terme « **d'aidant numérique** » (qu'il soit bénévole, agent public, employé, stagiaire, etc.).

Pour délivrer un diagnostic complet et fiable des compétences numériques d'une personne, **l'aidant numérique** a besoin d'observer la personne en action.

Pour cette raison, il doit poser des questions ou utiliser un indicateur sous forme de simulation, pour permettre d'estimer le niveau de compétences numériques de la personne.

En fonction du niveau (*débutant, intermédiaire, avancé ou confirmé*), **l'aidant numérique** peut ainsi qualifier le besoin de montée en compétences de la personne, et positionner voire orienter celle-ci ou non dans un parcours de formation.

**L'aidant numérique** doit avant tout s'assurer de plusieurs points généralistes :

La personne à qui elle s'adresse possède-t-elle :

- un ordinateur, une tablette, un smartphone ?

**Si oui :**

- Avec un accès internet, sans accès internet,

**Si non :**

- Peut-elle trouver un lieu où elle puisse accéder à Internet (médiathèque, famille, centre social, associations, autre structure et si oui lesquels ? Ne connaît-il aucun lieu ?

Sait-elle allumer et éteindre un ordinateur, se servir d'un clavier et d'une souris, utiliser une tablette, un smartphone, sait-elle faire une impression, retrouver, déplacer, enregistrer un document, télécharger un document, faire des recherches sur Internet.

## 1 – Accueillir

Quelques conseils pour démarrer l'échange avec l'utilisateur qui vient chercher un accompagnement.

## 2 – Diagnostiquer

Comment qualifier rapidement le niveau numérique des personnes ?

## 3 – Accompagner

Quelques outils pour faciliter l'accompagnement de l'utilisateur, qualifier ce que l'on peut, doit ou ne doit pas faire et proposer des solutions concrètes

## 4 – Orienter

Quelques outils pour orienter la personne vers un accompagnement plus approfondi

## 1 – ACCUEILLIR

### Étape 1 : pourquoi la personne est-elle là ?

***J'accueille la personne : je détermine quel est son besoin, je l'aide à préciser sa demande :***

- Pour quelle démarche ou dans quel cadre vient-elle ?
- De quel type d'accompagnement a-t-elle besoin, numérique ou administratif / social ?
- Est-ce que je traite immédiatement ou lors d'un rendez-vous ultérieur ?

**Méthode :** conversation libre, quelques questions rapides en fonction de la situation.

**Objectif :** déterminer s'il y a des freins spécifiquement numériques.

### Étape 2 : Comment organiser mon intervention ?

***J'ai peu de temps, la personne ne semble pas autonome numériquement :***

Je fais la démarche avec la personne immédiatement, j'ai en tête quelques éléments pour sécuriser mon accompagnement.

Consulter la section : [Charte de l'accompagnement numérique](#)

***Je peux prendre un peu de temps :***

Je diagnostique rapidement la capacité d'autonomie numérique de la personne :

Consulter la section : [Je diagnostique](#)

Je l'accompagne à faire la démarche :

Consulter la section : [J'accompagne > Les 6 indispensables](#)

***je n'ai pas le temps ou je ne me sens pas en capacité d'accompagner l'utilisateur.***

Les besoins d'accompagnement sont trop importants, je réoriente :

Consulter la section : [J'oriente](#)



## 2 – DIAGNOSTIQUER

### Étape 1 : Primo diagnostic

***Sans écran et sans mise en situation, discutez librement et avec bienveillance avec la personne à partir de ces quelques questions :***

- Avez-vous essayé de faire la démarche sur Internet ?
- Avez-vous une adresse mail ?
- La consultez-vous régulièrement ?
- Avez-vous un ordinateur ou une tablette ou un téléphone avec l'accès à Internet à la maison ou au travail ?

***Ensuite, si la personne est d'accord vous pouvez vous mettre devant un ordinateur avec elle et voir ses premiers réflexes, sa posture :***

- Rejet direct d'utiliser l'ordinateur ?
- Utilisation aisée ou non de la souris, du clavier et de l'écran ?
- Utilisation aisée ou non du navigateur web pour aller sur le site voulu ?

#### ***Elle vous semble à l'aise avec les premiers rudiments d'utilisation***

Vous pouvez la laisser réaliser l'action pour laquelle elle est venue, et être en soutien si besoin, ou lui proposer un diagnostic plus approfondi, notamment si c'est une personne que vous allez être amené à revoir dans un cadre d'accompagnement numérique.

#### ***Elle vous semble complètement perdue y compris avec les premières notions :***

Commencez à l'accompagner pas à pas en vous référant à la section J'accompagne :

Consulter la section : [J'accompagne](#)

## Étape 2 : Diagnostic plus approfondi

### ***Vous avez un peu de temps pour aller plus loin avec l'utilisateur ?***

Dans son parcours vers l'autonomie, la première étape sera celle du diagnostic de ses compétences et de sa culture numériques. Pour cela, des outils de diagnostic plus approfondis vous permettront de mieux saisir où en est l'utilisateur. Comme pour le primo diagnostic, il existe des questionnaires facilement imprimables, que vous pourrez utiliser en format papier. D'autres permettent de mettre l'utilisateur en situation, et se réalisent en ligne, sur un ordinateur ou une tablette.

### ***Outils de diagnostic papier :***

Certains opérateurs de service public, comme la Caisse d'Allocations Familiales ont développé des questionnaires d'une page qui permettent de savoir où en est l'utilisateur par rapport au numérique.

#### [Outil de diagnostic de la CAF Seine Saint-Denis](#)

#### [Outil de diagnostic de la CAF du Gard](#)

### ***Outils de diagnostic en ligne :***

[Pix.gouv.fr](#) un outil pour mesurer et se former aux compétences du numérique, développé par l'État.

[Lesbons clics.fr](#) un outil de diagnostic pour maîtriser les bases du numérique, développé par l'association WeTechCare.

## **ACCOMPAGNER**

### [Sites de démonstration des services publics en ligne](#)

#### ***Site de démonstration des impôts***

Ce site est une copie du site des impôts permettant de simuler les déclarations en ligne sans manipuler les données personnelles de la personne accompagnée.

Consulter [le site de démonstration des impôts](#)

#### [Charte de l'accompagnement numérique](#)

### ***Posture***

- Protégez-vous en tant qu'accompagnant : Montrez-vous professionnel : n'extrapolez pas sur sa situation, soyez objectif et prenez du recul : il s'agit d'un utilisateur et non d'une connaissance.
- Ne vous engagez pas sur la recevabilité d'un dossier, l'accès à un droit.
- Ne vous engagez pas sur une prise en charge par un tiers.
- Ne vous engagez pas sur un montant qui résulterait d'un outil de simulation.
- Ne vous engagez pas sur un délai de réponse qui n'est pas de votre ressort.

## **Responsabilité**

- La responsabilité juridique de votre structure peut être engagée en cas de faute lors de l'accompagnement (communication d'un montant ou d'un délai erroné...) mais pas la vôtre sauf à sortir complètement du cadre de vos missions.
- Pour vous protéger, autonomisez au maximum vos usagers, et a minima faites les valider leurs démarches et imprimez leur tout récapitulatif.

## **Données personnelles**

- Résistez à la tentation de donner des informations à un tiers, même pour rendre service !
- Soyez attentif au sein de votre structure à une conservation adéquate des données personnelles, et uniquement si elles sont nécessaires.
- Par exemple ne conservez en aucun cas les mots de passe de vos usagers.
- La CNIL a récemment publié un kit d'information pour protéger les données des publics accompagnés.
- Consulter [le kit mis à disposition par la CNIL](#).

# **Les 6 indispensables**

## **1) Créer un courriel**

- La création d'une adresse e-mail (ou mail ou courriel) est un passage quasi obligé pour la très grande majorité des démarches administratives en ligne.
- En tant qu'accompagnant vous serez très probablement amené à créer une adresse mail à des usagers qui n'en disposent pas.

Deux précautions préalables :

- La simplicité d'usage du service d'e-mail, par exemple Pôle Emploi recommande la création d'adresse mail sur [laposte.net](#),
- Vérifier la capacité de l'utilisateur de la consulter ultérieurement, en prenant par exemple la précaution de lui remettre ses codes, identifiants et mots de passe sur un mémo, en lui rappelant également que son adresse mail devient, au regard de l'administration, le canal privilégié de communication, et qu'il doit à ce titre la consulter régulièrement.

Consulter [la page de création d'une adresse mail sur le site de laposte.net](#) par exemple

## **2) Naviguer sur le web**

- Pour réaliser ses démarches sur le web, il sera nécessaire d'utiliser et savoir se servir d'un navigateur. Mozilla Firefox est un navigateur libre, courant et simple à utiliser.
- N'hésitez pas à bien présenter à l'utilisateur les premiers éléments de navigation nécessaires, qui peuvent vous paraître évidents : saisir une adresse ou une recherche dans la barre, aller chercher un fichier téléchargé, ouvrir un nouvel onglet...

Consulter [le tutoriel Firefox](#)

### **3) Accéder aux services en ligne**

L'accès aux services et démarches en ligne passe de manière quasi-systématique par la saisie d'un identifiant et d'un mot de passe.

Ne conservez pas les mots de passe de vos usagers, par contre vous pouvez leur donner des conseils pour les conserver (mémos) et leur présenter France Connect, le service d'authentification proposé par l'État pour accéder à toutes ses démarches en ligne.

Consulter [la page France Connect](#) et le lien [vidéo](#)

### **4) Se renseigner et connaître ses droits**

Pour se renseigner de manière générale ou sur ses démarches et droits, le premier réflexe est de passer par un moteur de recherche. N'hésitez pas à utiliser [Qwant](#) qui respecte votre vie privée (qui respectera mieux votre vie privée que Google) et est issu d'un consortium européen.

Vous pouvez le paramétrer dans les options de [Firefox](#) comme moteur de recherche par défaut.

Ensuite vous pouvez utiliser le site [service-public.fr](#) qui vous donne accès à toutes les informations concernant les démarches et à un annuaire des acteurs que vous pouvez contacter.

Enfin les sites [mes droits sociaux](#) et [mes-aides](#) vous permettent d'évaluer à quelles aides l'utilisateur pourrait prétendre.

### **5) Réaliser une démarche**

Pour accompagner l'utilisateur dans la réalisation de ses démarches en ligne Pôle Emploi, Ameli, Caf ou autre, gardez ces quelques éléments en tête : vous n'êtes pas là pour remplacer le conseiller de ces organismes, vous n'êtes à priori pas conseiller emploi ou fiscal mais juste là pour faciliter l'accès à la démarche, dépasser les limites liées à l'usage du numérique ou aux éléments de base liés à la démarche administrative.

Ne faites pas de l'écran une barrière entre vous et l'utilisateur, mais mettez-le de manière à ce qu'il soit visible pour vous et pour lui, tourné sur un côté du bureau par exemple. faites toujours valider au maximum par l'utilisateur.

### **6) Écrire un document**

Un des premiers besoins des usagers, pour écrire un CV, une lettre de motivation, une demande quelconque va être l'utilisation d'un traitement de texte. Vous pouvez proposer [LibreOffice](#), logiciel libre qui permettra une installation gratuite sur leur propre PC.

# Orienter vers un parcours

## Issues proposées une fois le diagnostic terminé :

Le diagnostic réalisé permet d'orienter la personne vers un parcours d'accompagnement. Ce questionnaire peut s'inscrire dans un projet plus large intitulé « Dématérialisation et accès aux droits ». Il s'agit d'expérimenter sur des secteurs de travail sociaux la formalisation d'un parcours numérique pour les usagers rencontrés par les travailleurs sociaux.

Le questionnaire peut aboutir à une proposition d'orientation vers :

- Des atelier sur l'informatique
- Des atelier sur les sites variés (Caf, Pôle emploi, Ameli, etc.) .
- Des atelier sur la sécurité sur internet.
- Des cours collectifs d'information sur le numérique

## **ORIENTER** – Orientation des personnes vers un accompagnement adapté

### ***Montrer l'intérêt de se former au numérique***

La première étape sera de faire comprendre à la personne l'intérêt de se former au numérique, que cet intérêt relève de ses droits sociaux, de la recherche d'emploi, de ses centres d'intérêts personnels ou du maintien de contact avec ses proches.

Consulter [les fiches leviers de motivation des publics](#)

### ***Cartographie des acteurs vers qui je peux orienter les personnes***

Une première version de la cartographie nationale des acteurs de la médiation numérique est disponible

Consulter [la cartographie nationale](#)

# Savoir se former et rester en veille numérique

## ALLER PLUS LOIN – Enrichir ma pratique professionnelle

Les données personnelles, les algorithmes, la contribution sur Internet sont autant de sujets qui peuvent enrichir à la fois ma pratique professionnelle et m'éclairer dans ma vie quotidienne. C'est ce que l'on appelle la culture numérique.

### Des éléments de culture numérique...

[Documentaire Sur L'avancée Technologique](#) env. 1h37

### Découvrir les enjeux liés aux données personnelles

Le site de référence de la Commission nationale de l'informatique et des libertés :

<https://www.cnil.fr/>

Une série documentaire interactive consacrée à la vie privée sur Internet : <https://donottrack-doc.com>

Tout savoir sur la sécurité informatique avec ce cours en ligne de l'ANSSI :

<https://secnumacademie.gouv.fr/>

### Découvrir les enjeux liés aux algorithmes

Les algorithmes et leurs enjeux en quelques vidéos, notamment celle de Dominique Cardon – *Les humains ont peut-être envie d'être calculés autrement* : <https://www.cnil.fr/fr/levenement-de-lancement-vidéos-et-compte-rendu>

## Plateformes d'aide en ligne

[Les bons clics](#) (Cours et test interactifs gratuits, inscription avec adresse mail ou n° de téléphone)

[Solidarité numérique](#) (Tutoriels variés gratuits et sans inscription)

[Openclassrooms](#) Cours et tutoriels variés, inscription avec adresse mail.) **Attention les certifications sont payantes**

[Aidants Connect](#) (Vous accompagnez régulièrement des personnes dans la réalisation de démarches en ligne ?)

**Sous conditions**

[Pix](#) (Pix est le service public en ligne pour évaluer, développer et certifier ses compétences numériques.) **Sur inscription**

## Institutions locales

[Collectif Social Web](#) (Aide aux personnes en difficulté avec le numérique, prêt d'ordinateurs et tablettes. Gratuit et ouvert à tous.tes.

[MICA](#) Anglet (adhésion et cotisation)

[Cartographie des actions et/ou lieux recensés pour l'inclusion numérique au pays Basque.](#)

Consultation gratuite

[Présence Numérik](#), prestations diverses, ateliers à thèmes, formations, dépannages informatique.