

# FORM'A(C)TION

## Accompagner des usagers sur les outils et services numériques



Vous êtes aidant numérique ?  
Vous accompagnez des personnes sur les outils  
et services numériques ou vous souhaitez le faire ?



Participez à 4 journées spéciales  
«aidant numérique» !

Quatre modules de sensibilisation :

1. Comprendre la problématique de l'inclusion numérique
2. Posture pédagogique et professionnelle
3. Responsabilité juridique et outils d'assistance
4. Culture numérique

**INSCRIVEZ-VOUS VITE !**

#### INFORMATIONS PRATIQUES

Lieu : SDSEI ADOUR BAB, 25 av. du Mounédé à Bayonne  
Deux parcours au choix :  
Les 7, 12, 18 et 26 oct. de 9h à 12h et de 13h à 16h  
Les 4, 9, 15 et 23 nov. de 9h à 12h et de 13h à 16h

Nombre de places limitées.

Informations et inscriptions au 05 59 90 19 94 ou sur [bit.ly/formaction-aidants-numeriques-64](http://bit.ly/formaction-aidants-numeriques-64)

4 modules de sensibilisation d'une journée chacun.

## Contenus proposés :

**1 - Jeudi 7 oct. 2021 9h-12h et 13h30-16h30**

**Module 1 | Comprendre la problématique de l'inclusion numérique**

**2 - Mardi 12 oct. 2021 9h-12h et 13h30-16h30**

**Module 2 | Posture pédagogique et professionnelle**

**3 - Lundi 18 oct. 2021 9h-12h et 13h30-16h30**

**Module 3 | Responsabilité juridique et outils d'assistance**

**4 - Mardi 26 oct. 2021 9h-12h et 13h30-16h30**

**Module 4 | Culture numérique**

# FORM'A(C)TION

## Module 1

”Comprendre la problématique  
de l’inclusion numérique”

07 octobre 2021

présenté par : Frédérique Podolak

*médiatrice numérique diplômée d'état.*



## Les participants



**Un tour de table ? :**

*Qui êtes-vous ?*

*Où exercez-vous ?*

*Quelles sont vos principales activités dans votre cadre professionnel?*

# 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 communications 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

## But de cette formation



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

Les **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, vous aider, lutter pour 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 !

# L'illectronisme

L'illectronisme ne disparaîtra pas d'un coup de tablette magique !



« **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.)

# Qu'allons-nous aborder ?

## 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 ?

# La problématique de l'inclusion numérique

## Notion d'inclusion numérique



**Comprendre la  
problématique de  
l'inclusion numérique**

# L'inclusion numérique

## Inclusion numérique : de quoi parle-t on ?



*« 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 ?

## Jeunes en difficultés sociales

Précarité familiale ou sociale

## Personnes avec un handicap

Peu de sites adaptés aux divers handicaps

## Familles monoparentales

Difficultés dans la gestion de l'ensemble des tâches

## Personnes ne maîtrisant pas l'écrit en français

Barrière de la langue

## Créateur d'entreprise

Manque de connaissance des outils informatiques

## Travailleurs sociaux

Peu ou pas de formations ou de diplômes dans le numérique

## Personnes âgées

N'ont pas grandi avec le numérique malgré le fait que le smartphone se démocratise

## Personnes en ruralité

Accès au réseau internet, éloignement de l'espace public numérique

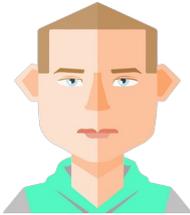
## Les sans-abris

Accès au réseau internet, éloignement de l'espace public numérique

# 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.



# Quelles sont les personnes éloignées ?

## 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).

# Quelles sont les personnes éloignées ?

## 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).

# Quelles sont les personnes éloignées ?

## 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.

# Quelles sont les personnes éloignées ?

## 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.

# Quelles sont les personnes éloignées ?

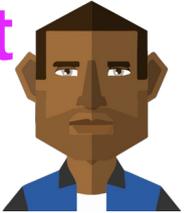
## Les personnes âgées

- 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.



# Quelles sont les personnes éloignées ?

## 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, (Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile), 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.

# Quelles sont les personnes éloignées ?

## 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).

# Quelles en sont les principales causes ?

Voici quatre axes qui constituent les principales causes de l'exclusion numérique :

## Compétences numériques



La capacité à utiliser le numérique est souvent liée 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

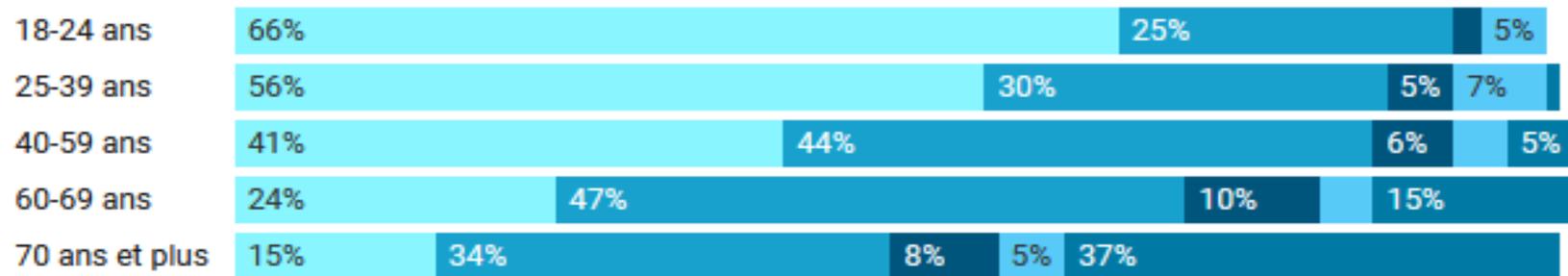


Les personnes vivant seules ont une tendance à avoir plus de difficultés avec les démarches administratives, ne bénéficiant pas ou peu de l'assistance d'un proche.

# Quelques chiffres

## Proportion d'utilisateurs autonomes

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



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



# Comment reconnaître un public en précarité numérique ?

## Effectuer un diagnostic des compétences numériques



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 : savent-elles faire des démarches en ligne, sur certains sites et non sur d'autres ? Ont-elles une adresse mail et si oui savent-elle s'en servir ? ).

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

# Comment reconnaître un public en précarité numérique ?

## Effectuer un diagnostic des compétences numériques



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.

# Comment reconnaître un public en précarité numérique ?

## Effectuer un diagnostic des compétences numériques



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

La personne à qui il 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, association, autre structure) et si oui lequel ? Ne connaît-elle 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 ?

# Comment accompagner les personnes éloignées de l'informatique ?

## Accompagner les personnes éloignées de l'informatique

### Accueillir

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

### Diagnostiquer

Comment qualifier rapidement le niveau numérique des personnes ?

### Accompagner

Des 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

### Orienter

Quelques outils pour orienter la personne vers un accompagnement plus approfondi

# Comment accompagner les personnes éloignées de l'informatique ?

## 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.

# Comment accompagner les personnes éloignées de l'informatique ?

## ACCUEILLIR - 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](#)

# Comment accompagner les personnes éloignées de l'informatique ?

## ACCUEILLIR - Étape 2 : Comment organiser mon intervention ?



*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](#)

# Comment accompagner les personnes éloignées de l'informatique ?

## ACCUEILLIR - Étape 2 : Comment organiser mon intervention ?



*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](#)

# Comment accompagner les personnes éloignées de l'informatique ?

## 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 ?

# Comment accompagner les personnes éloignées de l'informatique ?

## DIAGNOSTIQUER - Étape 1 : Primo diagnostic



***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 ?

# Comment accompagner les personnes éloignées de l'informatique ?

## DIAGNOSTIQUER - Étape 1 : Primo diagnostic



***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.

# Comment accompagner les personnes éloignées de l'informatique ?

## DIAGNOSTIQUER - Étape 1 : Primo diagnostic



***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](#)

# Comment accompagner les personnes éloignées de l'informatique ?

## DIAGNOSTIQUER - 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.

# Comment accompagner les personnes éloignées de l'informatique ?

## DIAGNOSTIQUER - Étape 2 : Diagnostic plus approfondi



### *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](#)

# Comment accompagner les personnes éloignées de l'informatique ?

## DIAGNOSTIQUER - Étape 2 : Diagnostic plus approfondi



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

#### **[Pix.gouv.fr](https://pix.gouv.fr)**

un outil pour mesurer et se former aux compétences du numérique, développé par l'État.

#### **[Lesbonsclics.fr](https://lesbonsclics.fr)**

un outil de diagnostic pour maîtriser les bases du numérique, développé par l'association WeTechCare.

#### **[L'outil de diagnostic de l'association ICI](#)**

19 questions pour mieux cerner les besoins numériques.

# Évaluer les compétences numériques

## Évaluation des compétences numériques

N°	Question	OUI	NON
1	Possédez-vous un ordinateur, une tablette ou un smartphone ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Savez-vous allumer et éteindre un ordinateur ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Savez-vous vous utiliser un clavier et une souris ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Êtes-vous en mesure d'utiliser un ordinateur, une tablette ou un smartphone ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Savez-vous retrouver, déplacer, enregistrer un document ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Savez-vous utiliser un traitement de texte ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Possédez-vous une imprimante ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Savez-vous faire une impression ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Possédez-vous un scanner ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Savez-vous numériser un document ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Avez-vous une connexion internet fonctionnelle à disposition ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Savez-vous où trouver un lieu où vous pouvez accéder à Internet ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Savez-vous utiliser une connexion internet ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Savez-vous faire des recherches sur Internet ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Savez-vous utiliser un logiciel de messagerie et envoyer des courriels ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Savez-vous adresser une pièce jointe ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Savez-vous télécharger un document ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Possédez-vous un compte à (CAF, AMELI, PÔLE EMPLOI, etc.) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Êtes-vous à l'aise avec les sites des services publics en ligne (Cam, Pôle emploi...) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Savez-vous utiliser les logiciels de visioconférence à l'aide d'une caméra et d'un micro ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Comment accompagner les personnes éloignées de l'informatique ?

## 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](#)

# Comment accompagner les personnes éloignées de l'informatique ?

## ACCOMPAGNER - 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 usager 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.

# Comment accompagner les personnes éloignées de l'informatique ?

## ACCOMPAGNER - Charte de l'accompagnement numérique



### *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.

# Comment accompagner les personnes éloignées de l'informatique ?

## ACCOMPAGNER - Charte de l'accompagnement numérique



### *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.](#)

# Comment accompagner les personnes éloignées de l'informatique ?

## ACCOMPAGNER – 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](https://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 [le tutoriel mail la poste](#) par exemple

# Comment accompagner les personnes éloignées de l'informatique ?

## ACCOMPAGNER – Les 6 indispensables



### 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](#)

# Comment accompagner les personnes éloignées de l'informatique ?

## ACCOMPAGNER – Les 6 indispensables



### ***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 FranceConnect](#)

# Comment accompagner les personnes éloignées de l'informatique ?

## ACCOMPAGNER – Les 6 indispensables



### 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 [mesdroitssociaux](#) et [mes-aides](#) vous permettent d'évaluer à quelles aides l'utilisateur pourrait prétendre.

# Comment accompagner les personnes éloignées de l'informatique ?

## ACCOMPAGNER – Les 6 indispensables



### **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.

# Comment accompagner les personnes éloignées de l'informatique ?

## ACCOMPAGNER – Les 6 indispensables



### **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 leurs propres PC.

# Comment accompagner les personnes éloignées de l'informatique ?

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

# Comment accompagner les personnes éloignées de l'informatique ?

## 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](#)

# Comment accompagner les personnes éloignées de l'informatique ?

## ORIENTER – Orientation des personnes vers un accompagnement adapté



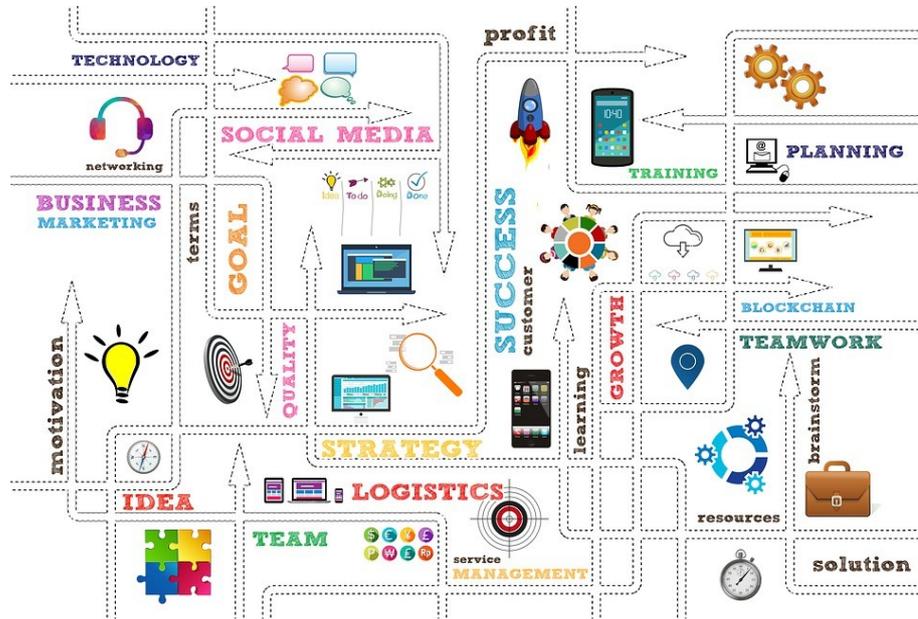
### ***Cartographie des acteurs vers qui je peux orienter les personnes***

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

Consulter [la cartographie](#)

# 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.

# Savoir se former et rester en veille numérique

## ALLER PLUS LOIN – Enrichir ma pratique professionnelle



### **Des éléments de culture numérique...**

Découvrir les contours de [la culture numérique](#)

### **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/>

# Savoir se former et rester en veille numérique

## ALLER PLUS LOIN – Enrichir ma pratique professionnelle

- **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. **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 et toutes.**
- **MICA** Anglet. **Adhésion et cotisation.**
- **Cartographie des actions et/ou lieux recensés pour l'inclusion numérique au pays Basque.** **Consultation gratuite.**
- **ASN** (Association Solidaire Numérique).