



Formation aidant numérique

COMMUN DE FORMATION PROFESSIONNELLE - INCLUSION NUMÉRIQUE

Ressource diffusée sous une licence
[Creative Common BY-SA-4.0](#)



Version 2.2

Publiée le 12/09/2025

Cette ressource est hébergée sur le
site :

<https://lesbases.anct.gouv.fr/ressources/formation-aidants-numeriques>

Formation Aidants Numériques

Cette formation est basée sur des ressources créées par des contributeurs du [Commun de formation](#) à partir des travaux de [Futur Composé](#) :



[Familles rurales](#)



[Les Assembleurs](#)

La version actuelle, afin de correspondre à un public large de professionnels en contact avec le public à la demande du Département de la Drôme. Il est issu d'une modification réalisée par :



[La Coop Num](#)



[Clair-Obscur](#)

Partie à remplir par l'OF

Cette formation a été modifiée par
rapport à sa version initiale :

- Oui
 Non

Présentation des objectifs de la formation



Garlann NIZON

Consultante, formatrice et responsable
de projets inclusion numérique

06 51 54 32 61

g.nizon@clair-obscur.info



Activité portée par



Les objectifs de la formation :

- **Développer** une meilleure connaissance du contexte et des enjeux de l'inclusion numérique
- **Préciser** le cadre légal
- **Analyser** le besoin de l'utilisateur et adapter sa posture en fonction de son contexte professionnel
- **Identifier** les acteurs de proximité pour orienter efficacement
- **Outiller** la pratique professionnelle

Déroulé de la journée

Matin
- 3h30

Brise glace
(45 minutes)

Retours sur les
formulaires
(10 minutes)

1. Contexte et
enjeux de
l'inclusion
numérique
(45 minutes)

2. La
dématérialisa-
tion dans le
quotidien des
aidants
(45 minutes)

Pause

3. Cadre
juridique et
réglementation
(45 minutes)

Après-midi
- 3h30

4. Accueillir
les publics,
diagnostiquer
les
compétences
/ les besoins
et adapter sa
posture
(1h20)

5. Connaître l'
écosystème
des acteurs de
l'inclusion
numérique et
orienter les
publics en
fonction des
besoins
(1h20)

Pause
(10 minutes)

Evaluation
des
compétences
(20 minutes)

Evaluation de
la formation
(20 minutes)

Brise glace

- Choisissez parmi les propositions ou notez un mot ou une expression que vous avez entendu souvent dans votre environnement professionnel autour du numérique, mais que vous ne comprenez pas bien, qui vous gêne, vous questionne, ou vous semble flou.
- En binôme, échangez votre mot et expliquez pourquoi vous l'avez choisi.
- Tour de table: donner votre nom/prénom et structure annoncez votre mot, ce que vous savez ou avez appris avec votre binôme



30 minutes

Retours sur les formulaire

- Retour des formulaires en ligne
- Mise en commun / réactions / compléments



15 min

1. Définition de l'inclusion numérique ?

Autonomie
Égalité Accompagnement
ACCESSIBILITÉ
numérique à tous
faciliter numérique
numérique

2. Connaissance de l'inclusion numérique ?



Moyenne
4,8/10

3. Rencontre de problématiques autour du numérique ?

→ Oui = 25 %

4. Connaissance de relais d'inclusion numérique existants en proximité sur le territoire ?

→ Oui = 70 %

- 65 % France Services
- 15 % Conseillers numériques
- 5 % Maison des solidarités
- 5 % Médiathèques

5. Attentes au sujet de la formation ?

- Maîtriser le sujet et en apprendre davantage sur l'inclusion numérique
- Identifier les enjeux, obstacles et solutions pour favoriser l'accessibilité
- Développer des compétences pour accompagner efficacement les publics éloignés du numérique.

→ **1- contexte et enjeux de l'inclusion numérique**

1. Définir les problématiques
2. Identifier les causes
3. Mesurer les impacts de l'éloignement numérique

1.1 Définir les problématiques

→ Quelles définitions des termes suivants... ?

- Fracture numérique
- Illectronisme
- Inclusion numérique
- Médiation numérique
- Aidance numérique



1.1 Définir les problématiques

→ Fracture numérique ?



Fracture numérique :



👉 **Définition** : La fracture numérique ne se limite pas à un problème d'accès aux technologies (comme la connexion internet ou les équipements), mais elle est avant tout une fracture sociale et culturelle



Les inégalités numériques sont le reflet d'inégalités économiques, éducatives et sociales préexistantes.



💬 *"On ne peut pas comprendre les inégalités numériques sans comprendre les inégalités sociales. Ce ne sont pas des fractures techniques, mais bien des fractures sociales que l'on retrouve dans le numérique."* Source : Pascal Plantard, anthropologue du numérique, professeur des Universités Rennes 2, Les inégalités numériques : une fracture sociale ?, Éditions FYP, 2011



Si fractures il y a, elles sont donc :

- Préexistantes
- Sociales, culturelles, économiques, générationnelle, géographique, etc.
- Déplacées en territoire numérique

1.1 Définir les problématiques

→ Illectronisme ?



Illectronisme :

-  **Définition** : « *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, téléphones intelligents, etc.) et celles liées à l'usage des contenus disponibles sur Internet [remplir un formulaire en ligne, acheter sur un site Web, etc.]»*

Source : [Dictionnaire Larousse](#) (2020)

-  [Définir l'illectronisme, pas si simple](#)

- **Attention au lexique !** Nous définissons régulièrement les problématiques par la négative (analphabétisme, illettrisme, illectronisme) et nous caractérisons les problématiques par le « manque de ... » : **évitons les termes stigmatisants** qui peuvent entraver l'envie d'apprendre pour les publics concernés... (ex. : [littératie numérique](#) => ce qu'il faut viser...
UTILISER - COMPRENDRE - CRÉER

1.1 Définir les problématiques

→ Inclusion numérique ?



Inclusion numérique :

« *Processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu [...] et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique. L'inclusion numérique garantit principalement l'accès aux droits et l'acquisition des compétences numériques de base des usagers.* »

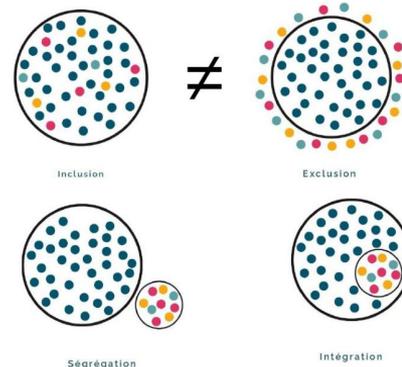
→ (Source : [CDC AAP Mobilier pour un numérique inclusif](#), Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT), 8 février 2021)

→ **La Commission Européenne propose une définition politisée de l'inclusion numérique en 2005 :**

« L'e-inclusion n'est rien d'autre que l'inclusion sociale et économique dans une société de la connaissance. De là, elle en tire deux principaux enjeux : la participation effective des individus dans toutes les dimensions d'une société de la connaissance(...), [et] la manière dont les technologies de l'information et de la communication contribuent à développer la participation de tous à la société. »

→ **Il existe deux catégories de métiers de l'inclusion numérique :**

- Les aidants numériques
- Les médiateurs numériques (dont conseillers numériques)



1.1 Définir les problématiques

→ Médiation numérique ?



→ Médiation numérique :

👉 Définition :

« *La médiation numérique désigne la mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages, c'est-à-dire développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir dans la société numérique. [...] La médiation numérique permet aux citoyens de se saisir des enjeux technologiques et culturels du numérique afin d'être en capacité de faire des choix éclairés quant à leurs usages numériques* » (Source : [ANCT](#)).

Les médiateurs numériques sont des «*professionnels dont le cœur de mission est d'accompagner les publics vers une autonomie des usages du numérique*».

(source : [Former et outiller les aidants et médiateurs numériques](#), ANCT).

1.1 Définir les problématiques

→ **Aidance numérique ?**



→ Aide numérique :

👉 Définition :

La notion d'aide fait référence à la pratique professionnelle des aidants numériques :

«*Nous entendons par aidants numériques les professionnels dont les pratiques sont bouleversées par la dématérialisation des canaux d'accès aux droits et aux services publics*»

(Source : [Former et outiller les aidants et médiateurs numériques](#), ANCT).

L'aide numérique est donc une fonction ajoutée à un cœur de métier autre.

Les 3 axes reconnus de l'inclusion numérique

1

Avoir un accès
aux outils
numériques
et à internet



Réduire la "fracture numérique" (accès, infrastructure, équipement)

2

Savoir utiliser
et maîtriser
les outils
numériques



Développer les compétences numériques

3

Être autonome,
comprendre
comment le
numérique peut
améliorer mon
quotidien



Développer la capacitation et le pouvoir d'agir

1.2 Identifier les causes

→ De l'éloignement numérique

Causes de l'éloignement numérique

Matériel

Accès à l'équipement
et à un débit de qualité

Peur de l'erreur

"Peur de mal faire" d'autant plus grande sur
les démarches e-administratives.

Aisance ressentie

Cause qui transcende la notion de compétences.
Une personne peut avoir une pratique, même
modeste (par exemple email) et ne pas se sentir à
l'aise, ce qui limite ses pratiques numériques.

Facteurs socio-économiques et culturels

Le niveau de diplôme et le capital culturel
sont des facteurs clés de compréhension
pour expliquer l'éloignement numérique
au sein de la population française.

Âge

Facteur descriptif et non explicatif :
Les pratiques numériques des jeunes sont différenciées,
hétérogènes, et surtout inégalitaires

Design des outils et services

- Sites / outils peu ergonomiques
- Sites / outils non conformes aux normes d'accessibilité

Usages

Deux critères :

- Non usages
- Difficultés d'usages

Compétences

Deux approches complémentaires :

- **Les référentiels** de compétences numériques
- **La notion** de littératie numérique (élargit ce champ de compétences en ajoutant aux compétences techniques, des compétences cognitives et sociales : *UTILISER / COMPRENDRE / CREER*)

1.3 Mesurer les impacts

→ De l'éloignement numérique

Mesurer les impacts de l'éloignement numérique

31,5 % de personnes éloignées du numérique (source [ANCT](#))

36 %

Des français rencontrent des freins en 2024, dont le « manque de maîtrise »

44 %

Rencontrent des difficultés pour effectuer leurs démarches administratives

30 %

de non-recours aux droits

« Près d'1 Français sur 2 plébiscite un accompagnement physique et gratuit pour remédier aux difficultés d'usage du numérique »

C'est précisément le rôle des acteurs de l'inclusion numérique

→ **2. La dématérialisation
dans votre travail au
quotidien vis-à-vis des
publics**

Brainstorming

- *En quoi la dématérialisation des démarches administratives et plus généralement de la société modifie-t-elle votre travail avec les publics?*
- Définissez les points positifs ou négatifs pour vous.



5' de réflexion individuelle
puis mise en commun



Les +

Les -

Modification 1 :

les aidants se retrouvent contraints
à prendre en charge une dimension nouvelle

- L'aide numérique ne fait pas partie du cadre de travail
- Les aidants ne possèdent pas dans leur cursus, d'apprentissage ou d'approche des questions numériques.
- Ils se retrouvent dans une situation identique à celle des usagers : devoir maîtriser les interfaces numériques imposées par la dématérialisation.

Modification 2 :

L'aide numérique s'impose comme un non-choix dans le cadre de la relation d'aide

- Faut-il aider ? N'est-ce pas aux services dématérialisés d'assumer cette tâche ?
- L'aide numérique est décrite comme chronophage, notamment dans la prévention des risques de rupture de droits sociaux.
- L'accès aux droits et la prévention du non-recours font partie intégrante de leurs missions et de leur rôle.

Modification 3 :

le numérique émerge difficilement comme un sujet institutionnel, objet d'une définition et d'un cadrage général des pratiques

- Comment mettre en œuvre l'aide numérique : posture, moyens et objectifs ?
- Les professionnels sont souvent pris dans les tensions du faire : « à la place de », « avec », « laisser faire » ?
- L'aide numérique apparaît indéfinie : elle semble sans fin (jusqu'où aider ?) et sans finalité affectée (que doit viser l'aide numérique ?)

→ **Pause**

→ **Cadre juridique et réglementaire**

Les données personnelles ?

Les données personnelles :

Une donnée à caractère personnelle est toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

Une personne physique peut être identifiée directement (nom et prénom) ou indirectement (un numéro de téléphone, une plaque d'immatriculation...). L'identification d'une personne physique peut être réalisée à partir d'une seule donnée (un nom) ou à partir du croisement d'un ensemble de données (une femme vivant à telle adresse, née tel jour et membre de telle association).



Le Règlement Général de Protection des Données (RGPD)

À l'échelle européenne, il encadre la collecte, l'utilisation et la conservation des données personnelles par 8 règles d'or auxquelles tout organisme privé ou public doit se conformer.

Avec 3 axes majeurs :

1. Le renforcement quantitatif et qualitatif des droits des personnes
2. Une nouvelle logique de responsabilisation de l'ensemble des acteurs des traitements des données
3. Le renforcement des pouvoirs de sanction de la CNIL (en France)

Les 8 règles d'or

■ Licéité du traitement

■ Finalité du traitement

Quelles données ?
Pour quoi faire ?

■ Minimisation des données

■ Protection particulière des données sensibles

■ Conservation limitée des données

Pour combien de temps ?

■ Obligation de sécurité

Comment je les conserve ?

■ Transparence

Comment j'informe ?

■ Droits des personnes

VOUS AVEZ DIT « DONNÉE PERSONNELLE » ?

Une donnée personnelle est une information qui permet d'identifier une personne physique directement (nom, prénom) ou indirectement (numéro de sécurité sociale, adresse postale...).



VOS DONNÉES PERSONNELLES

Avec à ces données courantes, on peut vous identifier :

→ à partir d'une seule donnée (Ex : nom)

→ à partir du croisement d'un ensemble de données (Ex : une femme vivant à telle adresse, née tel jour et membre dans telle association)

Votre consentement est toujours nécessaire pour la collecte de ces données.

VOS DONNÉES PERSONNELLES SENSIBLES

concernent votre origine ethnique ou raciale, vos opinions politiques, vos convictions religieuses ou philosophiques, votre santé ou encore votre orientation ou vie sexuelle.

La collecte de ces données est interdit sauf cas exceptionnel. Votre consentement sera toujours obligatoire.

VOS DONNÉES PERSONNELLES NÉCESSITANT D'ÊTRE VIGILANT-E

Comme votre numéro de sécurité sociale, un casier judiciaire ou encore une décision de justice...

Encadrées par d'autres cadres juridiques en plus du RGPD, ces données personnelles, non sensibles, doivent être communiquées avec attention.

Quelles sont les bonnes pratiques quand j'accompagne quelqu'un ?

1

« Si je l'aide » à
l'utilisation
des outils
numériques

2

« Si je
l'accompagne »

3

« Si je fais
à sa place »

1

« Si je l'aide » à
l'utilisation
des outils
numériques

Je l'informe

Les actions qu'il effectue sur un poste public (logs, heure de connexion, sites consultés etc.) sont enregistrées dans un journal pour des raisons de sécurité et d'obligation légale.

Je le sensibilise

En lui proposant :

- des outils plus respectueux des données personnelles et de la vie privée (Qwant, Mailo, etc.)
- des bonnes pratiques (navigation privée, choix du mot de passe, etc. ...)

Je lui demande le moins d'informations possible

Je ne collecte que les données nécessaires à l'inscription.

Je n'enregistre pas les informations relatives à la situation personnelle de l'utilisateur (vie familiale, difficultés sociales, etc.).

Je l'incite à effacer ses traces

Au moment de la déconnexion, je veille à ce que l'utilisateur supprime les traces de sa navigation (dans son navigateur, documents téléchargés, etc.).

2

« Si je
l'accompagne »

Je reste discret

En tant qu'accompagnateur, je suis soumis à une obligation de confidentialité, notamment envers les informations fournies par l'utilisateur (vie personnelle, identifiants de connexion...).

Je ne conserve pas ses informations

Je n'ai pas à conserver les informations de l'utilisateur à la fin de la session, et notamment ses identifiants et mots de passe.

Je l'informe en toute transparence

Aux côtés de l'utilisateur, je l'informe de mon rôle et n'hésite pas à évoquer avec lui quelques bonnes pratiques pour limiter ses traces, exercer ses droits Informatique et Libertés...

3

« Si je fais
à sa place »

Je lui demande son accord

Il faudra signer un mandat, un contrat par lequel une personne donne à une autre le pouvoir de faire des actes juridiques en son nom et pour son compte. Le mandat, signé par le bénéficiaire (le mandant) et par vous-même (le mandataire), précise votre champ d'action, la durée et les tâches que vous allez être amené à effectuer.

Je fais preuve de transparence

Les données que je collecte le sont uniquement pour accomplir une tâche prévue dans le mandat.

Je veille à la confidentialité de ses données

L'enregistrement des mots de passe de l'utilisateur dans le navigateur est une pratique à proscrire. Si le mandat le prévoit, seules deux techniques permettent de conserver ses mots de passe : un gestionnaire de mots de passe ou un carnet stocké dans un coffre-fort.

**Aidants
Connect**

CNIL.

**Pause déjeuner
RDV dans une heure**

4. Accueillir les publics, diagnostiquer les compétences, les besoins, adapter sa posture

La grille de mes missions et de l'urgence

	La situation de l'utilisateur est très urgente et très importante	La situation de l'utilisateur n'est pas urgente et/ou pas importante
Ça fait partie de mes missions	J'ACCOMPAGNE	J'ACCOMPAGNE J'ORIENTE DANS UN PARCOURS DE DÉVELOPPEMENT DE CES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES
Ça ne fait partie de mes missions	J'ACCOMPAGNE DANS LA MESURE DU POSSIBLE J'ORIENTE	J'ORIENTE

Vos 3 actions principales vis-à-vis des difficultés numériques de vos publics :

1

Diagnostiquer rapidement la situation

2

Orienter vers un professionnel adapté

3

Accompagner les situations d'urgence dans la mesure du possible



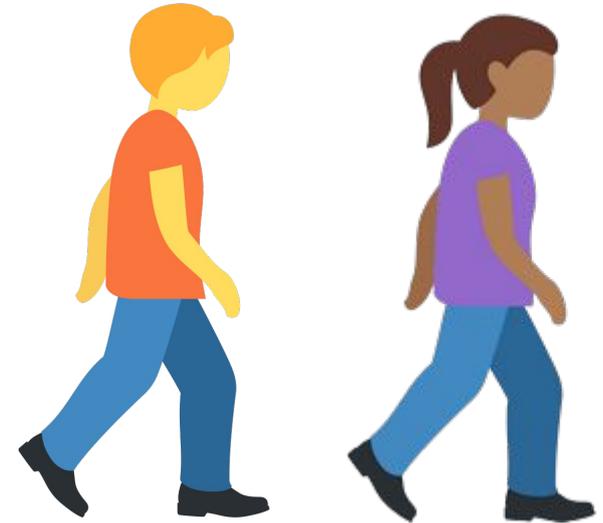
15 min

Mise en situation

- personas

- Objectif :
Analyser la/les situation et mettre en perspective
4 temps d'accompagnement :
 - Accueillir
 - Diagnostiquer
 - Accompagner
 - Orienter

- Déroulé :
 - 1 - Ateliers en sous-groupes (15 min)
 - 2 - Retours et partage de pratiques en grand groupe (30min)
 - 3 - Synthèse et pistes (15min)



→ **ACCUEIL**
Quelles questions je pose ?
Qu'est-ce que j'observe ?



DIAGNOSTIC
Est-ce que je diagnostic ?
Diagnostiquer quoi ?
Comment ?



→ **ACCOMPAGNEMENT**
→ Est-ce que j'accompagne ?
→ Accompagner quoi ?
Comment ? Jusqu'où ?



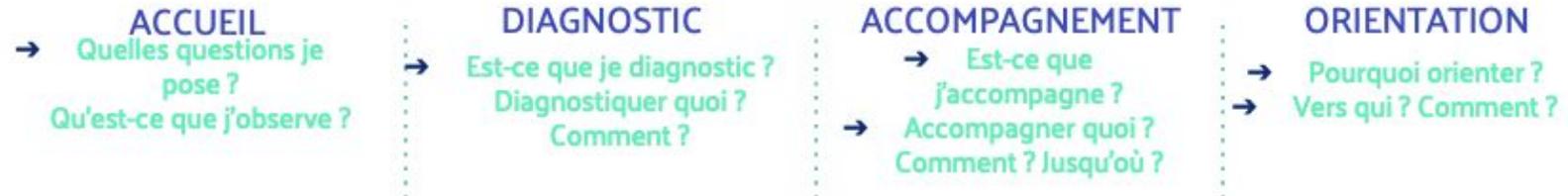
ORIENTATION
Pourquoi orienter ?
Vers qui ? Comment ?

Situation : Jean

Jean, 72 ans, est retraité, ancien artisan, vit seul.

Il se présente en mairie car il a reçu un courrier lui indiquant qu'il doit télépayer ses impôts fonciers en ligne. Il ne sait pas comment s'y prendre et craint de faire une erreur.

Quelle stratégie allez-vous adopter ?

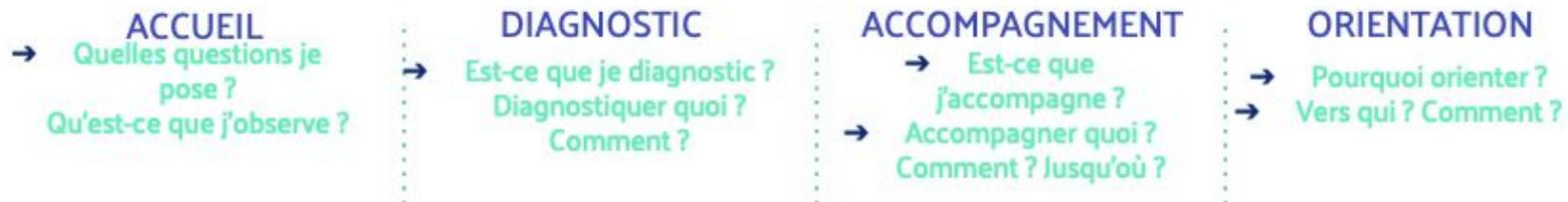


Situation : Nadia

Nadia, 38 ans, mère célibataire, employée en restauration rapide.

Elle vient à la mairie pour renouveler sa carte d'identité. On lui a expliqué que la pré-demande doit se faire en ligne, mais elle ne sait pas comment s'y prendre.

Quelle stratégie allez-vous adopter ?

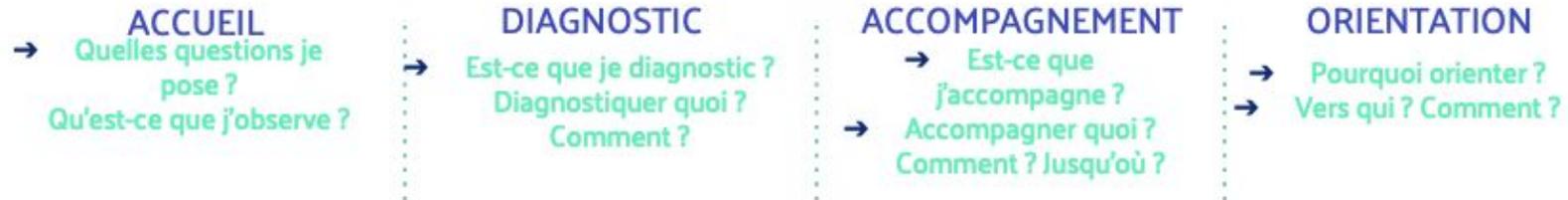


Situation : Marie

Marie, 50 ans, assistante maternelle, peu à l'aise avec le numérique.

Elle vient en mairie pour obtenir un extrait de casier judiciaire (bulletin n°3), pour renouveler son agrément. On lui indique que la demande doit se faire exclusivement en ligne. Elle a bien un ordinateur chez elle mais elle n'est pas à l'aise avec. Elle se débrouille essentiellement avec son smartphone.

Quelle stratégie allez-vous adopter ?



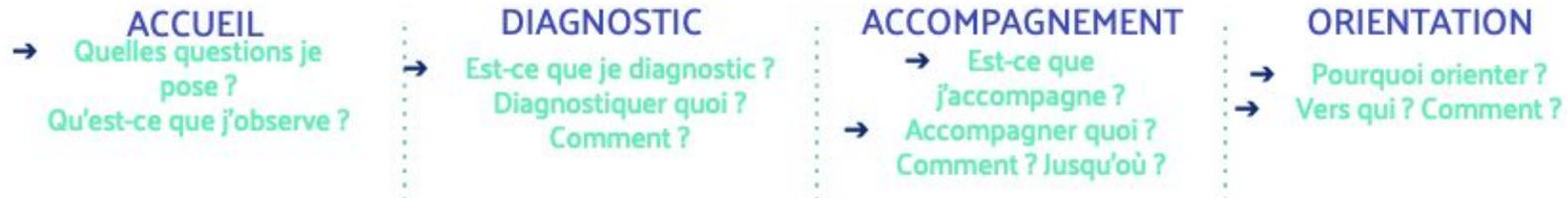
Situation : Simone

Simone, 80 ans, retraitée a reçu un courrier de la caf qui lui demande de transmettre des documents sur l'espace numérique en ligne.

Cette personne ne comprend pas le vocabulaire « espace numérique en ligne ».

Elle n'a ni ordinateur, ni connexion internet.

Quelle stratégie allez-vous adopter ?



Situation : Karim

Karim, 24 ans, jeune demandeur d'emploi, en recherche de formation, peu à l'aise avec la langue française. Il vient en mairie pour s'inscrire sur les listes électorales, mais en discutant, il explique qu'il a aussi des difficultés pour utiliser la plateforme France Travail. Il a du mal à envoyer son CV et ne comprend pas certains termes du site.

Quelle stratégie allez-vous adopter ?

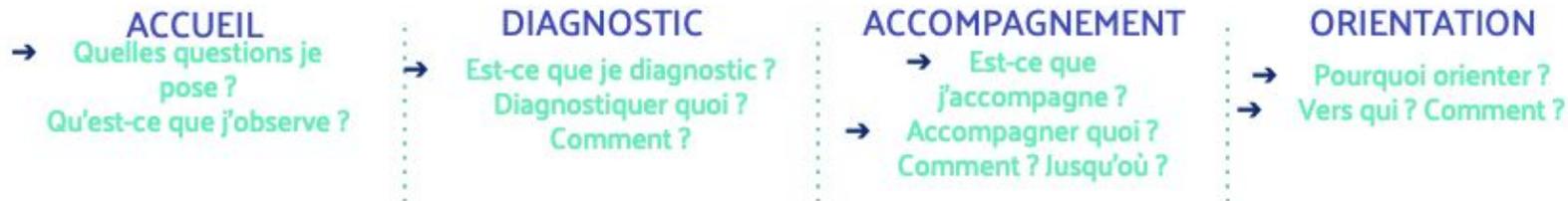


Situation : Pascal

Pascal, 51 ans, vient en mairie signaler qu'il "n'a pas pu enregistrer la naissance de sa petite-fille sur le site du service-public.fr", comme on lui avait conseillé.

En fait, il confond la déclaration d'état civil (en mairie) avec une demande d'acte de naissance. Il est un peu agacé et estime qu'"avant, c'était plus simple".

Quelle stratégie allez-vous adopter ?



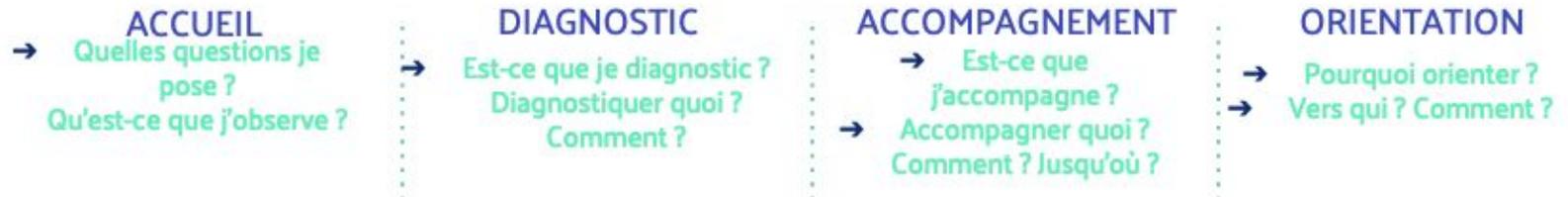
Situation : Amina

Amina est veuve, mère de trois enfants.

Elle vient au **CCAS** car elle a reçu un message de la CAF disant que son dossier est incomplet. Elle ne sait pas comment transmettre les pièces via son compte en ligne.

Elle a peur de mal faire et ne comprend pas la notion de « PDF à téléverser ».

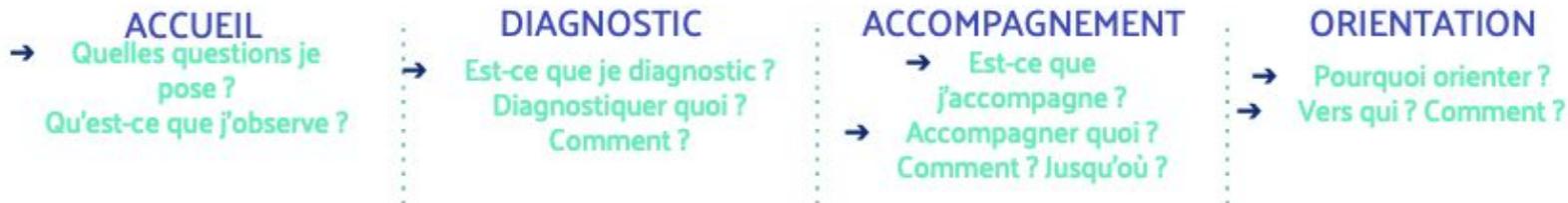
Quelle stratégie allez-vous adopter ?



Situation : Gérard

Gérard, vit seul à domicile, il fréquente régulièrement la **bibliothèque** pour lire la presse. Il explique qu'il a reçu une information concernant l'arrêt de son abonnement téléphonique en 2028, et veut savoir s'il « va perdre sa ligne ». Il n'a pas d'internet chez lui, utilise un vieux téléphone fixe, et ne comprend pas la notion de fibre optique.

Quelle stratégie allez-vous adopter ?

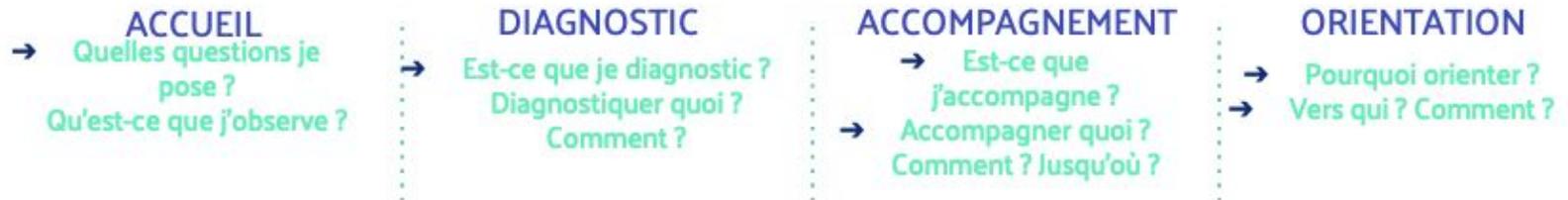


Situation : Théo

Théo se présente au **CIAS** avec un courrier de la CAF destiné à ses parents, qui sont non francophones. Il veut les aider, mais il ne comprend pas lui-même ce que veut dire « transmettre les justificatifs en ligne ».

Il a un téléphone, mais aucune connaissance des procédures numériques, et il s'inquiète de mal faire.

Quelle stratégie allez-vous adopter ?



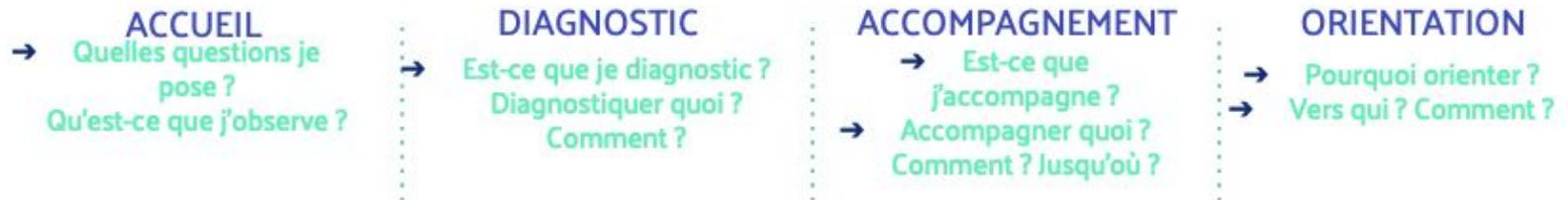
Situation : Lionel

Lionel est en situation de précarité. Il vient régulièrement en salle informatique de la **médiathèque**. Il demande aujourd'hui de l'aide pour répondre à un mail de Pôle Emploi.

Il a une adresse mail, mais ignore comment y accéder depuis un autre ordinateur que le sien.

Il ne sait pas ce que veut dire « identifiant ».

Quelle stratégie allez-vous adopter ?



Situation : Lise

Lise, 30 ans travaille à temps partiel comme assistante de vie. Elle vient au **guichet postal communal** car elle souhaite commander un timbre fiscal pour sa demande de carte d'identité, mais elle ne comprend pas comment le faire « sur Internet ».

Elle a un smartphone avec peu de stockage et “n’a pas d’adresse mail valide”.

Quelle stratégie allez-vous adopter ?

→ **ACCUEIL**
Quelles questions je pose ?
Qu'est-ce que j'observe ?

→ **DIAGNOSTIC**
Est-ce que je diagnostic ?
Diagnostiquer quoi ?
Comment ?

→ **ACCOMPAGNEMENT**
→ Est-ce que j'accompagne ?
→ Accompagner quoi ?
Comment ? Jusqu'où ?

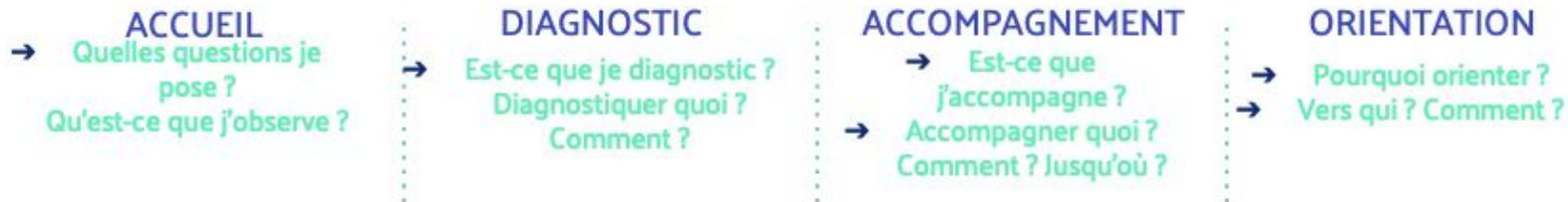
→ **ORIENTATION**
→ Pourquoi orienter ?
→ Vers qui ? Comment ?

Situation : Colette

Colette, 79 ans, résidente en EHPAD, aimerait revoir son petit-fils en visio, mais ne sait pas comment utiliser la tablette qu'on lui a mise à disposition.

Elle confond le bouton d'accueil et les paramètres, et n'ose pas redemander de l'aide à l'animatrice. Elle dit simplement « Je suis trop vieille pour ça ».

Quelle stratégie allez-vous adopter ?

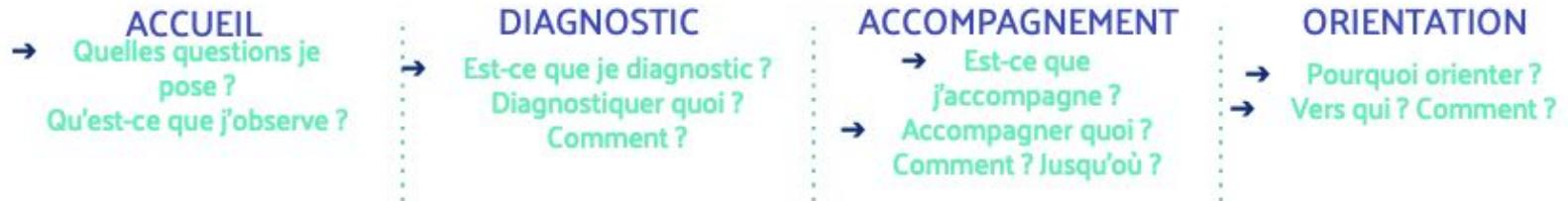


Situation : Karim

Karim, 55 ans, fils de Titam, 95 ans.

Karim vient en mairie car on l'a prévenu que la ligne téléphonique de sa maman Titam ne serait plus accessible en 2028. Il doit être raccordé à la fibre, mais à ce jour elle n'a aucune connexion internet, et n'a pas envie de s'y mettre.

Quelle stratégie allez-vous adopter ?



Situation : Benoît

Benoît, 45 ans, sous curatelle.

Benoît n'a pas eu d'ordinateur pendant longtemps et dépendait de sa famille pour toute les démarches de la vie quotidienne : réserver un billet de train, prendre rdv chez le docteur...

Il vient vous voir en mairie pour que vous puissiez l'aider à prendre un billet de train pour se rendre à Clermont-Ferrand pour un rdv important.

Quelle stratégie allez-vous adopter ?

→ **ACCUEIL**
Quelles questions je pose ?
Qu'est-ce que j'observe ?

→ **DIAGNOSTIC**
Est-ce que je diagnostic ?
Diagnostiquer quoi ?
Comment ?

→ **ACCOMPAGNEMENT**
→ Est-ce que j'accompagne ?
→ Accompagner quoi ?
Comment ? Jusqu'où ?

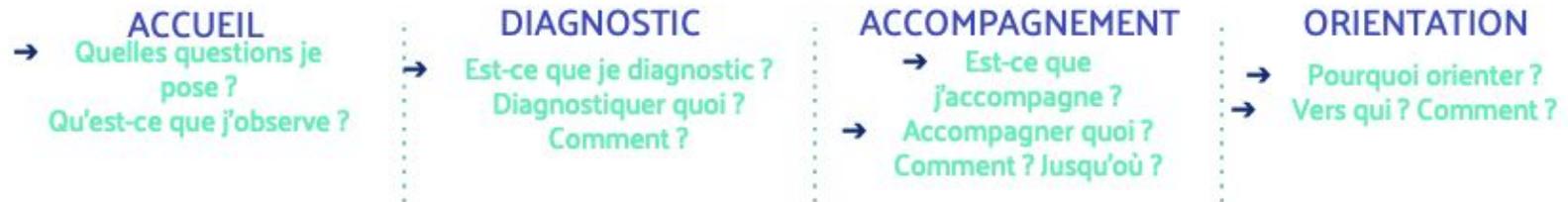
→ **ORIENTATION**
→ Pourquoi orienter ?
→ Vers qui ? Comment ?

Situation : Yann

Yann, 45 ans, travailleur en situation de handicap, malvoyant, bénéficiaire de l'AAH.

Il doit renouveler sa carte mobilité inclusion (CMI) mais ne parvient pas à remplir le formulaire en ligne car le site de la MDPH n'est pas adapté à son handicap visuel. Il vient demander de l'aide à la mairie.

Quelle stratégie allez-vous adopter ?



Exemple de questions du diagnostic rapide

1. Quel est votre équipement ? Avez-vous un mail ?

2. Avez-vous l'habitude de réaliser des démarches en ligne par vous-même ?

OUI



Cette personne est sûrement proche de l'autonomie mais vérifier si c'est vraiment le cas en poussant la conversation

NON

3. Pourquoi ?

Je n'ai pas d'équipement
ni de connexion internet

→ Freins matériels

Je ne n'ai pas envie, peur de faire des erreurs

→ Freins psychologiques
(motivation, peur...)

Je ne sais ni lire, ni écrire le français

→ Freins liés aux compétences

Je ne sais pas faire

De la « prise en charge » à la « prise en compte » des difficultés numériques

Adapter la
posture

1. Temps

- Du professionnel
- De l'utilisateur

2. Moyens

- Matériel / connexion
- Espace

3. Compétences

- Du professionnel
- De l'utilisateur

4. Partenaires

- Présents sur le territoire

Quelques conseils de communication :

Encouragez l'utilisateur à décrire ses pratiques numériques dans

les détails : "Vous me dites que vous avez déjà fait telle démarche, expliquez-moi comment vous vous y êtes pris, par quelles étapes ?"

Montrez que les difficultés numériques sont normales :

"Beaucoup de gens rencontrent les mêmes problèmes, c'est tout à fait compréhensible."

Évitez le jargon technique :

Au lieu de "navigateur web", dites "le programme pour aller sur Internet".

Invitez l'utilisateur à exprimer ses besoins sans jugement :

"Quels problèmes rencontrez-vous avec votre téléphone ou ordinateur ?", "Qu'est-ce que vous aimeriez apprendre à faire ?"

Évitez les questions fermées ou intimidantes :

Ne dites pas : "Vous ne savez pas faire ça ?" mais plutôt "Avez-vous l'habitude de... ?"

Assurez-vous d'avoir bien compris :

"Si j'ai bien compris, votre situation est... ?"

Évitez de surcharger l'utilisateur d'informations :

Allez au rythme de la personne, en observant ses réactions.

Face à l'anxiété ou au stress :

"Ne vous inquiétez pas, on va y aller doucement."

"Vous savez, c'est leur métier de vous accompagner."

Récapituler et donner des repères :

"Donc aujourd'hui, on a vu que... maintenant je vais vous accompagner à..."

5. Connaître l' écosystème des acteurs de l'inclusion numérique et orienter les publics en fonction des besoins

**Quels lieux relais connaissez-vous
sur votre territoire ?**

À la place de...

- Formez des groupes de 2
- Je vous distribue un personnage. Je vous présente la situation d'un usager. Déterminez quelle(s) stratégie(s) d'accompagnement mettre en place en fonction de votre métier.
- Mise en commun



Qui fait quoi ?



Mickaël, 42 ans

**AGENT D'ACCUEIL
DANS UNE MAIRIE**



Clémence, 26 ans

**MÉDIATRICE NUMÉRIQUE
DANS UN EPN**



Mireille, 51 ans

**ASSISTANTE
SOCIALE**



Samir, 23 ans

**SERVICE CIVIQUE
DANS UNE
MÉDIATHÈQUE**



Julien, 28 ans

**CONSEILLER
EN MISSION LOCALE**



Vladimir, 56 ans

**AGENT
FRANCE SERVICES**



Cloé, 32 ans

CONUM



Thalia, 27 ans

**ASSISTANTE
MÉDICO-SOCIALE**



Thierry, 36 ans

CESF



Stéphanie, 34 ans

**RESPONSABLE DU
SECTEUR FAMILLE DANS
UN CENTRE SOCIAL**

Situation : Ali

Depuis la dématérialisation des déclarations de revenus pour les impôts, Ali se retrouve coincé. Maîtrisant peu la langue française et n'étant pas à l'aise avec les outils numériques, il vous demande de l'accompagner pour se connecter au site des impôts.

Quelle stratégie d'accompagnement allez-vous adopter ?

Situation : Jimmy

Jimmy est un jeune majeur qui vit en zone rurale éloignée. Sans ressources, il doit rapidement toucher des aides au logement pour ne pas se retrouver à la rue. Il ne sait pas comment s'y prendre.

Quelle stratégie d'accompagnement allez-vous adopter ?

Situation : Paul

Paul, nouvel inscrit, doit s'actualiser sur Pôle Emploi avant ce soir minuit. Il vient vous voir avec son smartphone car il ne comprend pas comment faire...

Quelle stratégie d'accompagnement allez-vous adopter ?

Les principaux lieux (potentiels) d'inclusion numérique :

- Espaces Publics Numériques (EPN)
- Tiers-lieux
- France Services
- Conseillers Numériques
- Médiathèques et bibliothèques
- FabLabs et Ateliers de fabrication numérique
- Centres Sociaux et Maisons de Quartier
- Missions Locales
- Réseau Information Jeunesse
- La Poste
- ...

Des cartographies existantes

À l'échelle départem

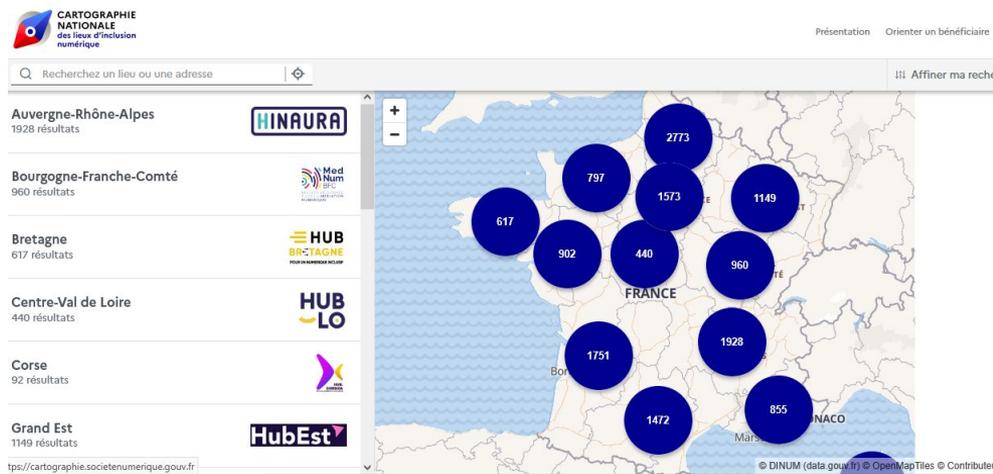
The screenshot shows the Hinaura interface for the Drôme department. At the top, a red banner reads "Lieux de médiation numérique dans la Drôme" with the subtitle "via la CartoHINAURA pilotée par le Hub Régional". Below this, there are navigation tabs for "Carte" and "Recherche détaillée", and a link for "Aide, contact et FAQ". A toolbar contains buttons for "+ Ajouter une structure", "- Supprimer une structure", "Export sous format CSV", and "Export pdf (pour impression)". A search bar on the left prompts "Recherchez par lieu / critère etc." and shows "98 fiches trouvées" with a "Réinitialiser les filtres" button. Four filter categories are listed: "A DISPOSITION", "TYPE D'ACCOMPAGNEMENT", "TARIFS", and "ACCOMPAGNEMENT DE PUBLICS SPÉCIFIQUES". The main map area displays the Drôme department outline with four numbered markers (36, 5, 32, 22) and a location icon. Surrounding regions like Auvergne-Rhône-Alpes, Provence-Alpes-Côte d'Azur, and Grenoble are also labeled.

La cartographie Hinaura
(focus Drôme)

<https://carto.hinaura.fr/?AnnuaireMedNum26>

Des cartographies existantes

À l'échelle nationale



La cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique

<https://www.ladrome.fr/mon-quotidien/education/numerique/carte-des-eclaireurs-du-numerique/>

Des cartographies existantes

Les Etablissements France services

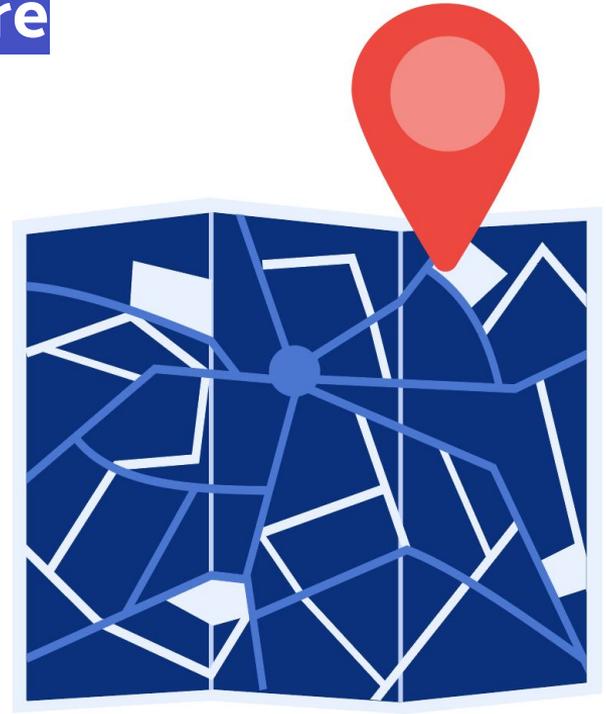


The screenshot shows the France services website interface. At the top, there are navigation links: 'Trouver une France services' and 'Questions/Réponses'. Below this is a search bar with the text 'Trouvez la France services la plus proche de chez vous'. The search bar contains the text 'Adresse...' and a search button 'Rechercher une France services'. To the right of the search bar is a 'Me géolocaliser' button. Below the search bar, there is a map showing the results of the search. The map displays various locations marked with blue dots. On the left side of the map, there are two information panels. The first panel is for 'France services de Saint-Donat-sur-l'Herbasse' and includes the following details: 'France services', 'Informations pratiques: Rue Jean Lénormand-Passet-Cheroul - Citeo N°1 - 25000 Saint-Donat-sur-l'Herbasse France', '04 76 97 07 00', and 'franceservices@chugag.fr'. The second panel is for 'France services multisites Valence Romans Agglo - site médiathèque Simone de Beauvoir Espace Ephémère - Romans-sur-Isère' and includes the following details: 'France services multisites', 'Informations pratiques: 30, rue de la République 26000 Romans-sur-Isère France', '04 79 00 00 21', and 'mediatheque@franceservices@valenciansuragglo.fr'. Both panels have a 'Consulter la fiche détail' button.

La cartographie nationale des EFS
<https://www.france-services.gouv.fr/>

Orienter un usager ou une usagère

- Utilisons la cartographie Hinaura pour orienter l'utilisateur ou l'utilisatrice que vous accompagnez



Situation : Samia

Samia, 21 ans, cherche de l'aide pour accéder au site de la CAF et remplir un formulaire en ligne.

Elle est en fauteuil roulant et cherche un lieu proche de son domicile, Espenel

Elle a un smartphone mais s'estime incapable de réaliser une démarche en ligne.

Vers quelle structure allez-vous l'orienter ?

Situation : Valentin

Valentin est à la recherche d'un emploi. Il a installé les applis de Pôle Emploi sur son smartphone mais n'arrive pas à les utiliser. Il souhaite prendre un rendez-vous pour être sûr d'être accompagné. Il habite Sahune.

Vers quelle structure allez-vous l'orienter ?

Situation : Camille

Camille, en reconversion professionnelle, souhaite se former comme cuisinière. Elle veut mobiliser son CPF mais ne comprend pas son fonctionnement. Elle réside Combovin.

Vers quelle structure allez-vous l'orienter ?

Situation : Michou

Michou, 66 ans, souhaite “tout savoir”, comme il dit, sur l’offre de bus. Il avoue ne pas savoir se repérer sur un plan, ne comprend pas les offres, ni comment prendre un abonnement... Il est en situation d’illettrisme et souhaite un rendez-vous pour être accompagné. Il réside Peyrins.

Vers quelle structure allez-vous l’orienter ?

Situation : Naya

Naya, 28 ans, souhaite être accompagnée pour envoyer des pièces jointes par mail (les messages ne partent pas, les fichiers sont trop lourds). Elle s'est cassé la jambe et se déplace en fauteuil roulant... Elle habite Malataverne

Vers quelle structure allez-vous l'orienter ?

Orienter un usager ou une usagère

3 niveaux d'accompagnement :



1
**FAIRE
POUR**



2
**FAIRE
AVEC**



3
**FAIRE
« SEUL »**

**URGENCES
E-administrative**

Frances Services

**MONTEE EN COMPETENCES
NUMÉRIQUES**

Médiation numérique (dont
conseillers numériques)

AUTONOMIE

Boîte à outils



<https://inclusion-numerique.lafibre64.fr/>



<https://www.interface3namur.be/documentation/gagner-en-autonomie-avec-le-numerique/>



Les Bases du numérique d'intérêt général



Réfugiés.info

L'information pour les réfugiés en France



6. Evaluation des compétences

Quizz interactif



7. Evaluation de la satisfaction

Formulaire de satisfaction

**C'est la fin, merci à
tous et à toutes**