

## COMMUN DE FORMATION PROFESSIONNELLE - INCLUSION NUMÉRIQUE

.....

Ressource diffusée sous une licence

Creative Common BY-SA-4.0



## Version 1.0

Publiée le 29/01/2025

Cette ressource est hébergée sur le  
site

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

## Formation Aidants Numériques

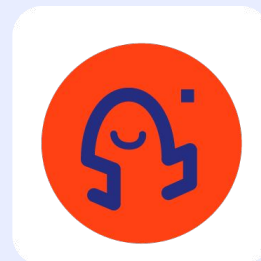
Cette formation est basée sur des ressources

créées par des contributeurs du Commun de

formation à partir des travaux de Futur Composé :



Familles rurales



Les Assembleurs

### Partie à remplir par l'OF

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

☐ Oui  
☐ Non

# Formation – Aidant numérique

**Qui ? Quoi ? Pourquoi ?  
Comment ?**

---

**[Qui suis-je ?  
À remplir par le formateur]**

## Les objectifs de la formation :

- Définir mon champ d'intervention face à une situation d'un usager
- Orienter les usagers en fonction des difficultés qu'ils rencontrent
- Conseiller l'utilisateur face à une urgence numérique
- Respecter le cadre réglementaire en matière de protection des données personnelles (RGPD)

# Déroulé de la journée

Matin  
- 3h30

Brise-glace

Vous avez dit  
"inclusion  
numérique" ?

Dématérialisat  
ion  
et travail  
social

Les difficultés  
numériques  
de mes  
publics

Quelles  
actions  
possibles ?

Action 1

Après-midi  
- 3h30

Action 2

Action 3

La protection  
des données  
personnelles  
des usagers  
et usagères

Recap' :  
utiliser  
les outils  
de la  
formation

Start stop  
continue

**Des questions  
avant de commencer ?**

# Brise-glace

---



- Choisissez une image qui vous représente bien en tant que professionnel
- Choisissez une image qui représente le public que vous côtoyez majoritairement



2'30 pour  
choisir



1' chacun pour  
se présenter

**Vous avez dit “inclusion  
numérique” ?**

---

# Brainstorming

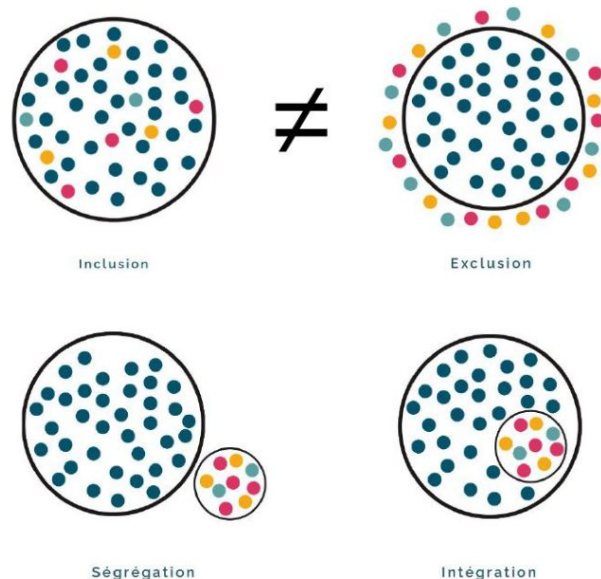
- Pour vous, quels seraient les objectifs à atteindre pour une “inclusion numérique” réussie ?



# Définition de “inclusion numérique” :

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. »



# 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



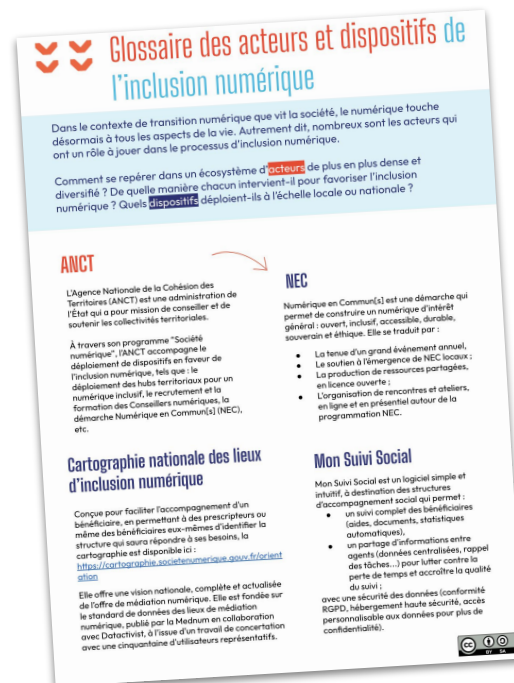
**Développer  
la capacitation  
et le pouvoir d'agir**

# Les principaux acteurs et dispositifs de l'inclusion numérique

- Consultez les fiches
- Positionnez :
  - ◆ 1 gommette rouge sur 2 acteurs ou dispositifs que vous venez de découvrir
  - ◆ 1 gommette verte sur 2 acteurs ou dispositifs que vous avez déjà mobilisé



10' de lecture et réflexion individuelle puis mise en commun



# Dématérialisation et travail social

---

# Brainstorming

- *En quoi la dématérialisation des démarches administratives modifie-t-elle le travail social ?*
- 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 référentiel du travail social.
- 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 ?)

HAUT CONSEIL  
DU TRAVAIL SOCIAL

# **Livre Blanc du travail social**

**2023**

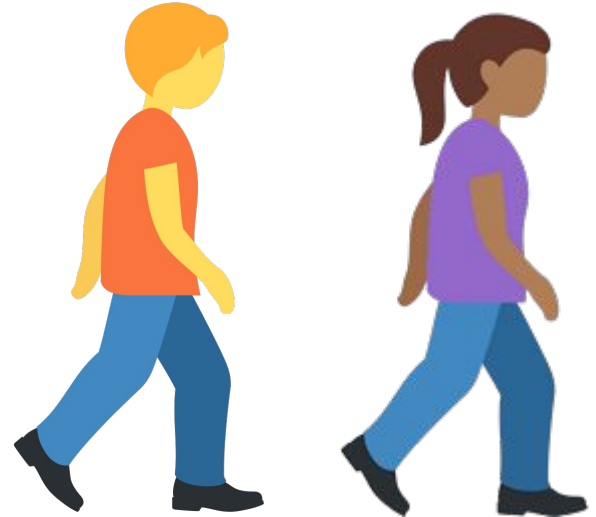
<https://solidarites.gouv.fr/sites/solidarite/files/2023-12/Livre-blanc-du-travail-social-2023.pdf>

# Les difficultés numériques de mes publics

---

# Pas en avant du numérique

- Piochez un personnage
- Je vais énoncer des actions :
  - ◆ si votre personnage est en mesure de la réaliser, faites un pas en avant
  - ◆ si votre personnage ne peut pas la réaliser, rester à votre place
- Devinez le profil des différents personnages en fonction de leur avancée



# Le juste chiffre

- Formez des équipes de 3.
- Je vais vous poser 8 questions. Écrivez sur votre ardoise votre réponse.
- L'équipe qui a la bonne réponse gagne un point.



## Question 1

Quel pourcentage de la population française est considéré comme en situation d'éloignement numérique en 2023 ?

- A. 5 %
- B. 17 %
- C. 27 %
- D. 35 %

## Question 1

Quel pourcentage de la population française est considéré comme en situation d'éloignement numérique en 2023 ?

- A. 5 %
- B. 17 %**
- C. 27 %
- D. 35 %

## Question 2

Quel pourcentage des personnes éloignées du numérique déclare avoir des difficultés à utiliser Internet pour des démarches administratives ?

- A. 25 %
- B. 40 %
- C. 58 %
- D. 70 %

## Question 2

Quel pourcentage des personnes éloignées du numérique déclare avoir des difficultés à utiliser Internet pour des démarches administratives ?

- A. 25 %
- B. 40 %
- C. 58 %
- D. 70 %

## Question 3

Quel pourcentage des personnes âgées de 70 ans et plus n'utilise jamais Internet ?

- A. 15 %
- B. 30 %
- C. 45 %
- D. 60 %

## Question 3

Quel pourcentage des personnes âgées de 70 ans et plus n'utilise jamais Internet ?

- A. 15 %
- B. 30 %
- C. 45 %
- D. 60 %

## Question 4

Quelle proportion des personnes en situation de précarité financière déclare ne pas posséder de connexion Internet fixe à domicile ?

- A. 10 %
- B. 25 %
- C. 35 %
- D. 50 %

## Question 4

Quelle proportion des personnes en situation de précarité financière déclare ne pas posséder de connexion Internet fixe à domicile ?

- A. 10 %
- B. 25 %**
- C. 35 %
- D. 50 %



## Question 5

Quel pourcentage des personnes en situation de handicap rencontre des difficultés significatives pour utiliser les outils numériques ?

- A. 20 %
- B. 30 %
- C. 45 %
- D. 50 %

## Question 5

Quel pourcentage des personnes en situation de handicap rencontre des difficultés significatives pour utiliser les outils numériques ?

- A. 20 %
- B. 30 %**
- C. 45 %
- D. 50 %

## Question 6

Quel pourcentage des chômeurs déclare se sentir insuffisamment formé aux compétences numériques nécessaires pour rechercher un emploi ?

- A. 15 %
- B. 28 %
- C. 40 %
- D. 50 %

## Question 6

Quel pourcentage des chômeurs déclare se sentir insuffisamment formé aux compétences numériques nécessaires pour rechercher un emploi ?

- A. 15 %
- B. 28 %**
- C. 40 %
- D. 50 %

## Question 7

Quel pourcentage des personnes peu ou pas diplômées déclare ne pas se sentir à l'aise avec l'utilisation d'un ordinateur ?

- A. 30 %
- B. 45 %
- C. 55 %
- D. 65 %

## Question 7

Quel pourcentage des personnes peu ou pas diplômées déclare ne pas se sentir à l'aise avec l'utilisation d'un ordinateur ?

- A. 30 %
- B. 45 %
- C. 55 %
- D. 65 %

Pour résumer, les éventuels facteurs d'exclusion  
à observer chez vos publics...

# Pour résumer, les éventuels facteurs d'exclusion à observer chez vos publics...

Âge

Zone  
géographique

Entourage / situation  
familiale

Situation socio-  
économique

Niveau scolaire

Équipement

Situation  
de handicap

Niveau de compétences  
numériques

Freins  
psychologiques



# Quelles actions possibles ?

---

## 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
- Ainsi de suite pour 1 ou 2 situations...





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.

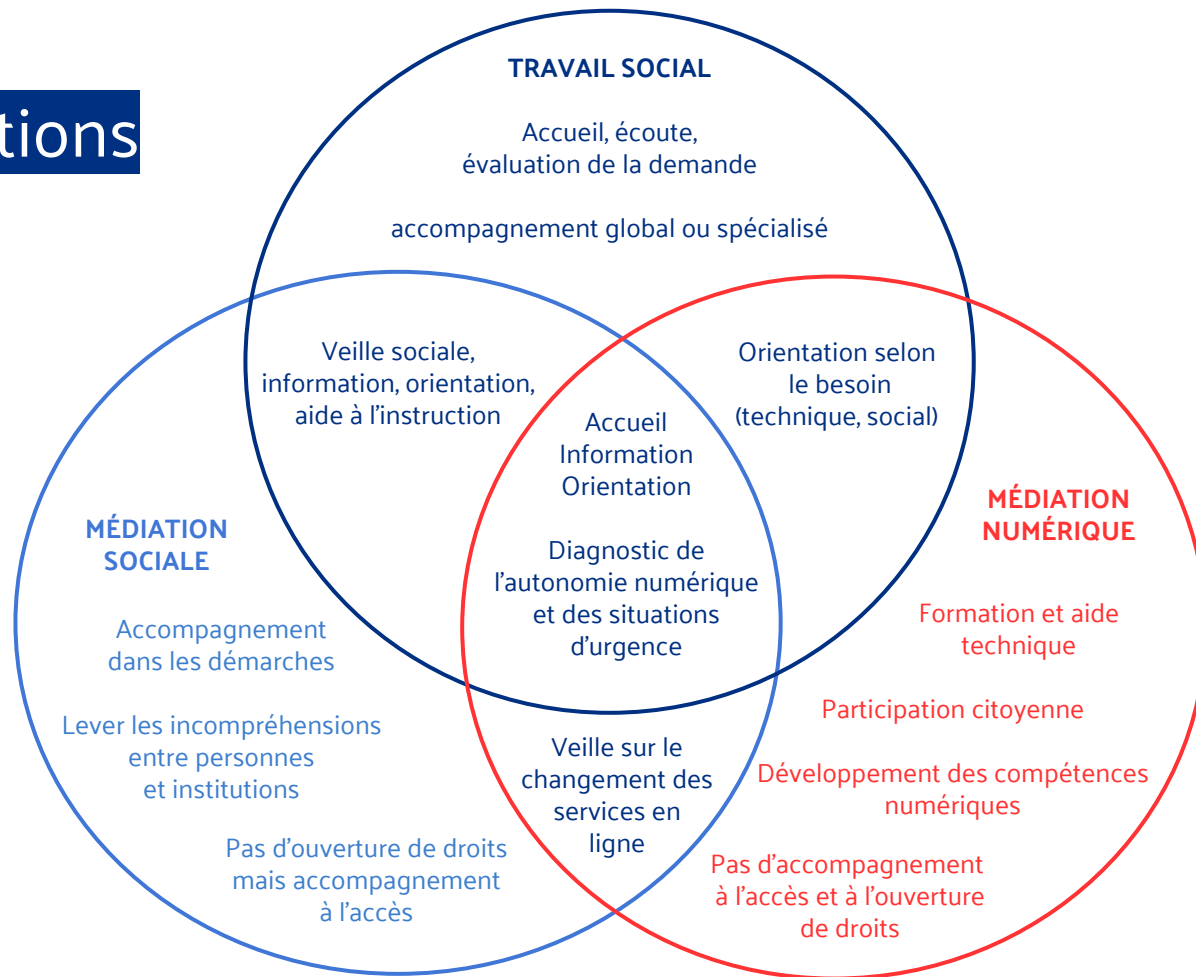
Quelle stratégie d'accompagnement allez-vous adopter ?

## 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 ?

# Périmètre d'actions



# Si votre territoire a des référentiels métiers, insérez-les ici (exemple : AMS de la Métropole de Lyon)

## 2. La cible : En tant qu'AMS, comment répondre aux besoins numériques ?

### Je gère moi-même

- Première réception et évaluation du besoin (Manque d'équipement ? Blocage technique ? Accès internet ? Difficulté administrative ?)
- Fragilité dans l'utilisation du numérique ? Etc.)
- orienter l'utilisateur vers l'interne ou bien vers un tiers (Avec l'aide de Rés'In et Géorienté)
- J'aide la personne à accéder aux services administratifs (Connexion via comptes personnels)
- J'accompagne la réalisation d'une démarche administrative en ligne (Accès aux droits sociaux dont logement social, PH, PA, déclaration trimestrielle CAF)
- Je délivre le passe numérique
- Je guide les professionnels de la MDML en matière d'inclusion numérique
- Je réalise des scans/impressions pour les personnes dans le cadre d'un accompagnement administratif

### J'oriente vers un accompagnant numérique dédié

- Créer la boîte mail d'un usager
- Accompagner l'utilisateur dans la maîtrise des outils et matériels informatiques
- Accompagner sur la démarche en ligne pour les étrangers (dont prise de rendez-vous ou renouvellement)
- Accompagnement sur la réalisation d'une démarche administrative en ligne (logement social, pôle emploi, démarches hors accès aux droits sociaux type CNI, passeport, impôts)
- Apprendre ou mieux maîtriser le traitement de texte et la bureautique
- Gérer les contenus numériques (fichiers, photos, vidéos, etc.)
- Gérer sa sécurité informatique
- Acquérir une culture numérique (vocabulaire, réglementation, etc.)
- Utiliser les réseaux sociaux
- Effectuer des achats en ligne dans le champ de l'accès aux droits (timbre fiscal)
- Actions collectives vers les usagers ou les agents

### J'oriente vers un autre tiers

- Accompagner sur les droits des étrangers (dont première demande préfecture)
- Rechercher un emploi ou une formation
- Effectuer des achats en ligne ou des réclamations



# 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	<b>J'ACCOMPAGNE</b>	<b>J'ACCOMPAGNE</b>  <b>J'ORIENTE DANS UN PARCOURS DE DÉVELOPPEMENT DE CES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES</b>
Ça ne fait partie de mes missions	<b>J'ACCOMPAGNE DANS LA MESURE DU POSSIBLE</b>  <b>J'ORIENTE</b>	<b>J'ORIENTE</b>

# 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

# ACTION 1:

## Diagnostiquer

---

**Vous vous souvenez des éventuels facteurs d'exclusion à observer chez vos publics ?**

Âge

Zone  
géographique

Entourage / situation  
familiale

Situation socio-  
économique

Niveau scolaire

Équipement

Situation  
de handicap

Niveau de compétences  
numériques

Freins  
psychologiques

Pour mieux comprendre le contexte numérique de l'utilisateur, posez des questions surtout sur :

Âge

Zone  
géographique

Entourage / situation  
familiale

Situation socio-  
économique

Niveau scolaire

Équipement

Situation  
de handicap

Niveau de compétences  
numériques

Freins  
psychologiques

# Brainstorming

- Pour ces 4 points, quels seraient les questions à poser à un usager pour un diagnostic rapide ?



5' de réflexion individuelle  
puis mise en commun



Niveau de compétences  
numériques

Équipement

Relation au numérique  
/ freins psychologiques

Appui  
de l'entourage

# Exemple de questions du diagnostic rapide

**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

**Pourquoi ?**

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

→ Freins matériels

Je ne n'ai pas envie

→ Freins psychologiques  
(motivation, peur...)

Je ne sais ni lire, ni écrire le français

Je ne sais pas faire

→ Freins liés aux compétences



# 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, comme Google Chrome".

## **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'angoisse ou au stress :**

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

## **Récapituler et donner des repères :**

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

# ACTION 2 :

## Orienter

---

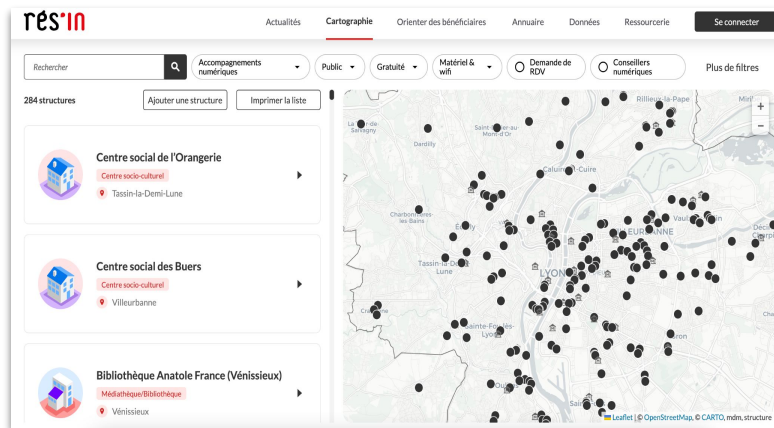
**Quels sont les lieux de médiation numérique que vous connaissez ?**

# Les principaux lieux de médiation numérique

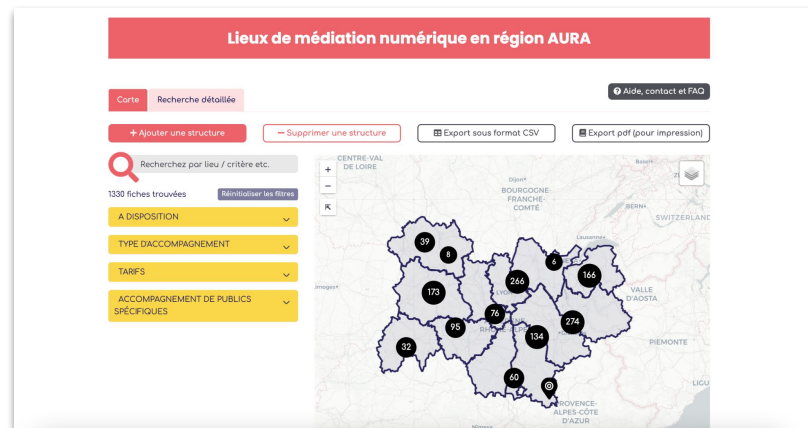
- Espaces Publics Numériques (EPN)
- Tiers-lieux
- France Services
- Points Conseillers Numériques
- Médiathèques et bibliothèques
- FabLabs et Ateliers de fabrication numérique
- Centres Sociaux et Maisons de Quartier
- Missions Locales
- PIMMS (Points d'Information et de Médiation Multi Services)
-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

# Des cartographies existantes

→ À l'échelle locale (à personnaliser)



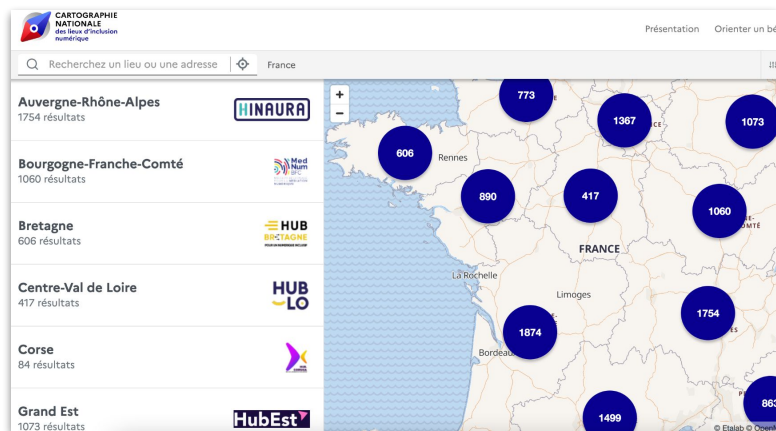
Resin' (Métropole de Lyon)



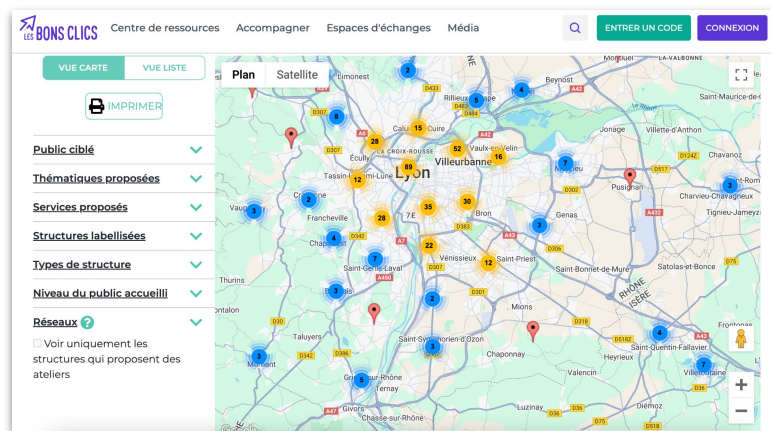
La cartographie Hinaura (AURA)

# Des cartographies existantes

→ À l'échelle nationale



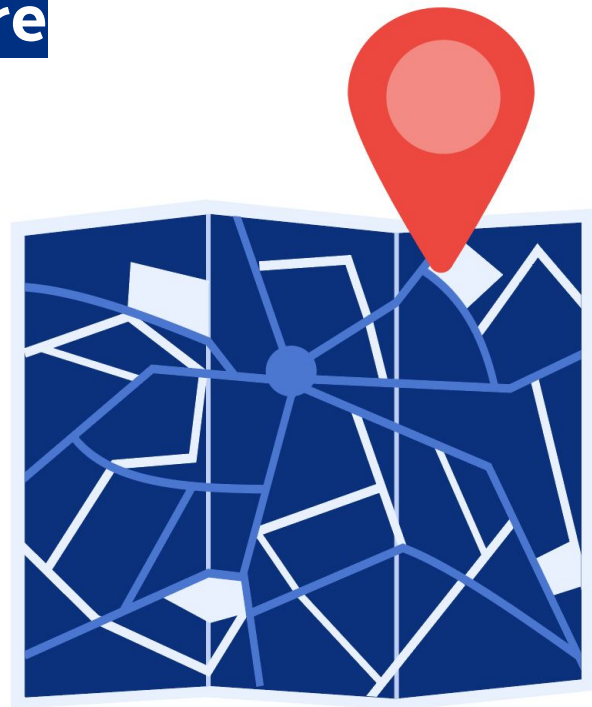
La cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique



Les bons clics

# Orienter un usager ou une usagère

- Par groupe de 2, utilisez la plateforme **[du territoire ou la cartographie nationale]** pour orienter l'utilisateur ou l'utilisatrice que vous accompagnez
- Mise en commun
- Ainsi de suite pour les autres situations



## 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, [à personnaliser].

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 [à personnaliser].

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 [à personnaliser].

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 [à personnaliser].

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 ne peut pas se déplacer... Elle habite [à personnaliser].

Vers quelle structure allez-vous l'orienter ?

# ACTION 3 :

## Accompagner les situations d'urgence numérique

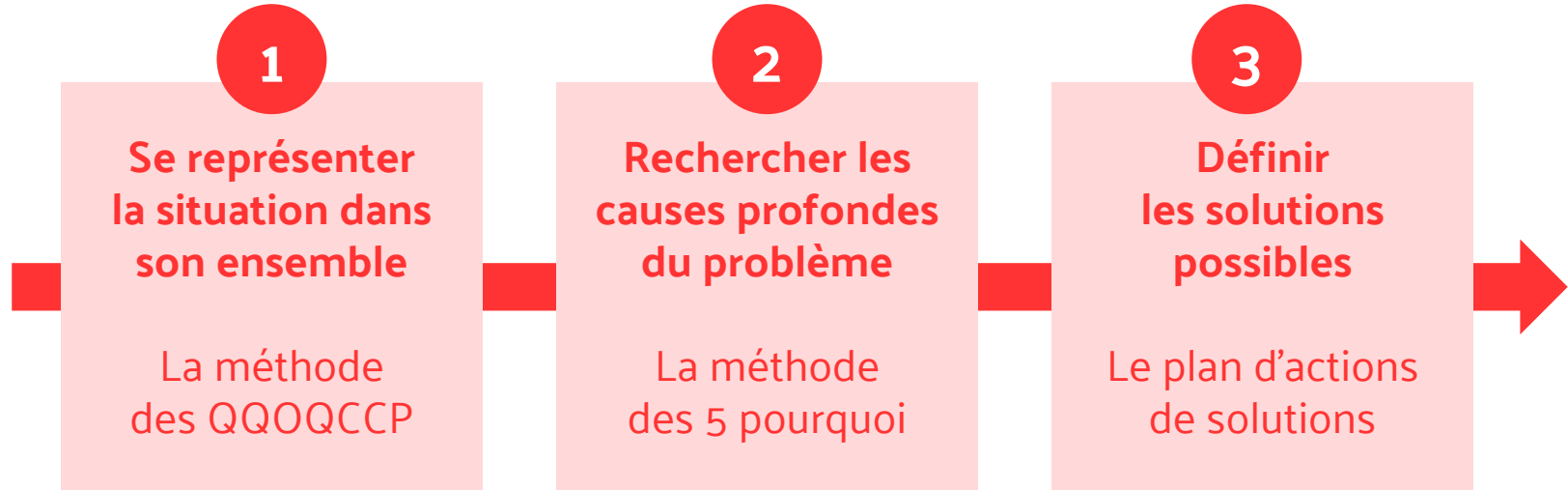
---

# Brainstorming

- Quelles sont les principales situations d'urgence numérique auxquelles vous devez faire face au quotidien ?



## Pour les résoudre, plusieurs étapes :



1

**Se représenter  
la situation dans son  
ensemble**

La méthode  
des QQQQCCP

**QUOI ?** : Quel est le problème ?

**QUI ?** : Qui le subit, quels services, quels individus ?

**OÙ ?** : Où se produit le problème, dans quel lieu ?

**QUAND ?** : Quand se produit le problème, fréquence ?

**COMMENT ?** : Comment se manifeste le problème ?

**COMBIEN ?** : Combien de fois ça se manifeste ?

**POURQUOI ?** : Quels sont les événements qui influencent le problème, quelles semblent être les causes externes ?



2

**Rechercher les causes  
profondes du problème**

La méthode  
des 5 pourquoi

On se pose 5 fois la question pourquoi ?

3

## Définir les solutions possibles

Le plan d'actions  
de solutions

### Les solutions à court terme

Ce sont des solutions temporaires qui répondent aux symptômes immédiats d'un problème. Ils sont rapides et faciles à mettre en œuvre, mais ils ne résolvent pas la cause profonde du problème.

### Les solutions à long terme

Ces actions apportent une solution permanente à un problème en s'attaquant à la cause profonde.

# Résolution de situations problématiques

- Par groupe de 4, choisissez une situation d'urgence décrite lors du brainstorming.
- Résolvez la situation en remplissant la fiche. L'un de vous joue l'utilisateur ou l'usage pour les étapes 1 et 2.
- Mise en commun.

1
Se représenter la situation dans son ensemble

Qui ?	
Quoi ?	
Où ?	
Quand ?	
Comment ?	
Combien ?	
Pourquoi ?	

2
La ou les causes profondes du problème

•  
•  
•

3
Le plan d'actions de solutions

	Quelle action ?	Qui la réalise ?	Avec quel outil ?	Des besoins de connaissances ?
À court terme				
À long terme				

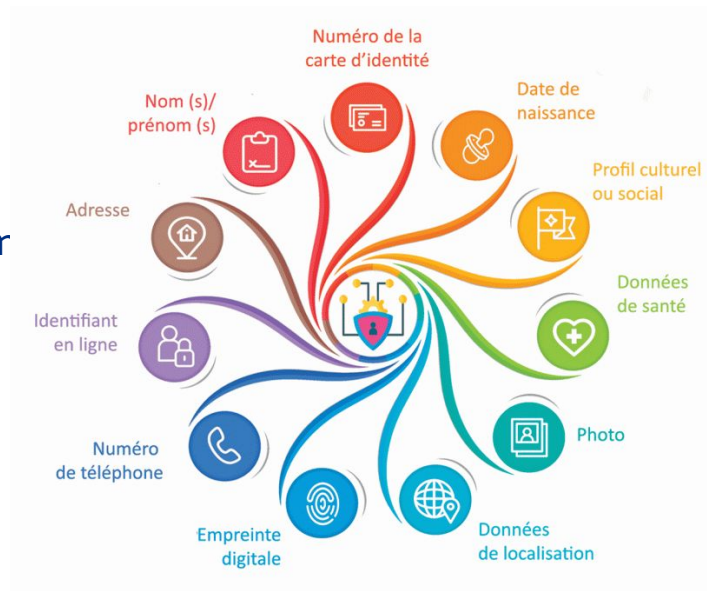
# La protection des données personnelles des usagers et usagères

---

# Les données personnelles

**Une donnée 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

## 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

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

1

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

2

« Quand je  
l'accompagne »  
en sa présence

3

« Quand je fais  
à sa place »



1

« Quand 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.

### **Je le sensibilise**

En lui proposant des outils plus respectueux des données personnelles et de la vie privée.

### **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 sur son bureau et dans son navigateur.



## 2

« Quand je  
l'accompagne »  
en sa présence

### **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

« Quand je fais  
à sa place »

## **Je lui demande son accord**

Il faudra signer une demande d'accompagnement, un contrat par lequel une personne donne à une autre le pouvoir de faire des actes juridiques en son nom et pour son compte. Ce document, signé par le bénéficiaire et par vous-même, 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 la demande d'accompagnement.

## **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 la demande d'accompagnement 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.

## Exemple de mandat pour l'utilisation de données à caractère personnel (« je fais à la place de »)

**Attention :** ce document est un exemple de mandat permettant exclusivement d'encadrer la collecte et l'utilisation des données personnelles d'un usager, par un intervenant du secteur social, dans le cadre d'un accompagnement au numérique. Il n'a pas vocation à encadrer l'accompagnement de manière générale.

Je soussigné, M. ou Mme X (ci-après le mandant) autorise M. ou Mme. Y (ci-après le mandataire), professionnel de l'action sociale au sein de (*nom de l'organisme Z*) à réaliser en mon nom, mes démarches sur Internet, conformément aux dispositions des articles 1984 et suivants du Code civil.

### 1. Missions

Le mandataire s'engage à accomplir, au nom et pour le compte du mandant, les missions suivantes :

(Il convient de lister *de manière exhaustive* l'ensemble des démarches qui vont être réalisées par le professionnel.)

[Par exemple] :

- création d'une adresse de messagerie ;
- enregistrement des identifiant et mot de passe de la messagerie ;
- création d'un compte personnel sur le site de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) ;
- enregistrement des identifiant et mot de passe de mon compte personnel CNAV ;
- réalisation de l'ensemble des démarches en ligne relevant de la CNAV ;
- suppression ou mise à jour des informations me concernant lorsqu'elles ne sont plus à jour.

### 2. Enregistrement et utilisation des données à caractère personnel

Le mandataire ne doit collecter et enregistrer que les seules informations strictement nécessaires au regard des démarches susvisées.

Le mandataire ne doit utiliser les informations concernant le mandant que pour les seules démarches susvisées. S'il a besoin de les utiliser pour d'autres démarches, il doit au préalable en informer le mandant et en demander l'autorisation.

Le mandataire s'engage à mettre à jour puis à supprimer l'ensemble des informations relatives au mandant lorsqu'elles ne sont plus nécessaires à la réalisation des démarches lui incombant au titre du mandat.

### 3. Information et transparence

Le mandataire informe le mandant des droits dont il/elle dispose, prévus par les articles 13 à 22 du Règlement général sur la protection des données (RGPD), et notamment de la possibilité de retirer à tout moment son consentement.

Le mandataire doit s'assurer que l'information a été réalisée de manière concise, transparente, compréhensible et aisément accessible conformément aux dispositions de l'article 12 du RGPD.

Le mandataire doit informer régulièrement le mandant de toutes les actions qu'il effectue à sa place (ex. : mise à jour d'informations, courrier électronique envoyé à la CNAV etc.).

### 4. Confidentialité

Le mandataire est soumis à une obligation de confidentialité. Il ne doit en aucun cas divulguer les informations du mandant à des tiers lorsque cette divulgation n'est pas nécessaire à l'accomplissement des démarches dont il est responsable (ex. : il ne doit pas communiquer des informations concernant le mandant à son collègue de travail).

Le mandataire enregistre les informations du mandant de manière sécurisée et notamment prend toutes précautions conformes aux usages et à l'état de l'art pour assurer la sécurité physique et logique de ces données.

### 5. Durée du mandat

Le présent mandat est accepté et consenti pour la durée nécessaire à l'accomplissement des missions du mandataire.

Le mandat prend fin lorsque la réalisation des démarches susvisées ont été accomplies, ou à tout moment si le mandant ou le mandataire décide de révoquer le mandat.

### 6. Responsabilités

Le mandataire est tenu d'accomplir le mandat tant qu'il en demeure chargé, et répond des dommages et intérêts qui pourraient résulter de son inexécution conformément à l'article 1991 du Code civil.

### 7. Signature des parties

Fait à [lieu], le [...]

Fait à [lieu], le [...]

Le mandant

Le mandataire

# Pour aller plus loin

**Professionnels du secteur social :  
comment mieux protéger les  
données de vos usagers dans le  
cadre des démarches en ligne ?**



Les intervenants du secteur social (bénévoles, salariés, etc.) et de la médiation numérique accompagnent quotidiennement les usagers dans leurs démarches en ligne. La CNIL propose à ces professionnels un « kit » d'information ...

<https://www.cnil.fr/fr/linclusion-numerique>

**Travailleurs sociaux : un kit  
d'information pour protéger les  
données de vos publics dans le  
cadre de la réalisation des  
démarches en ligne**



Les bénéficiaires d'un service social sont amenés à communiquer de nombreuses informations personnelles aux organismes publics ou associatifs. Afin de garantir le respect de leur vie privée et la confidentialité de leurs données, la CNIL ...



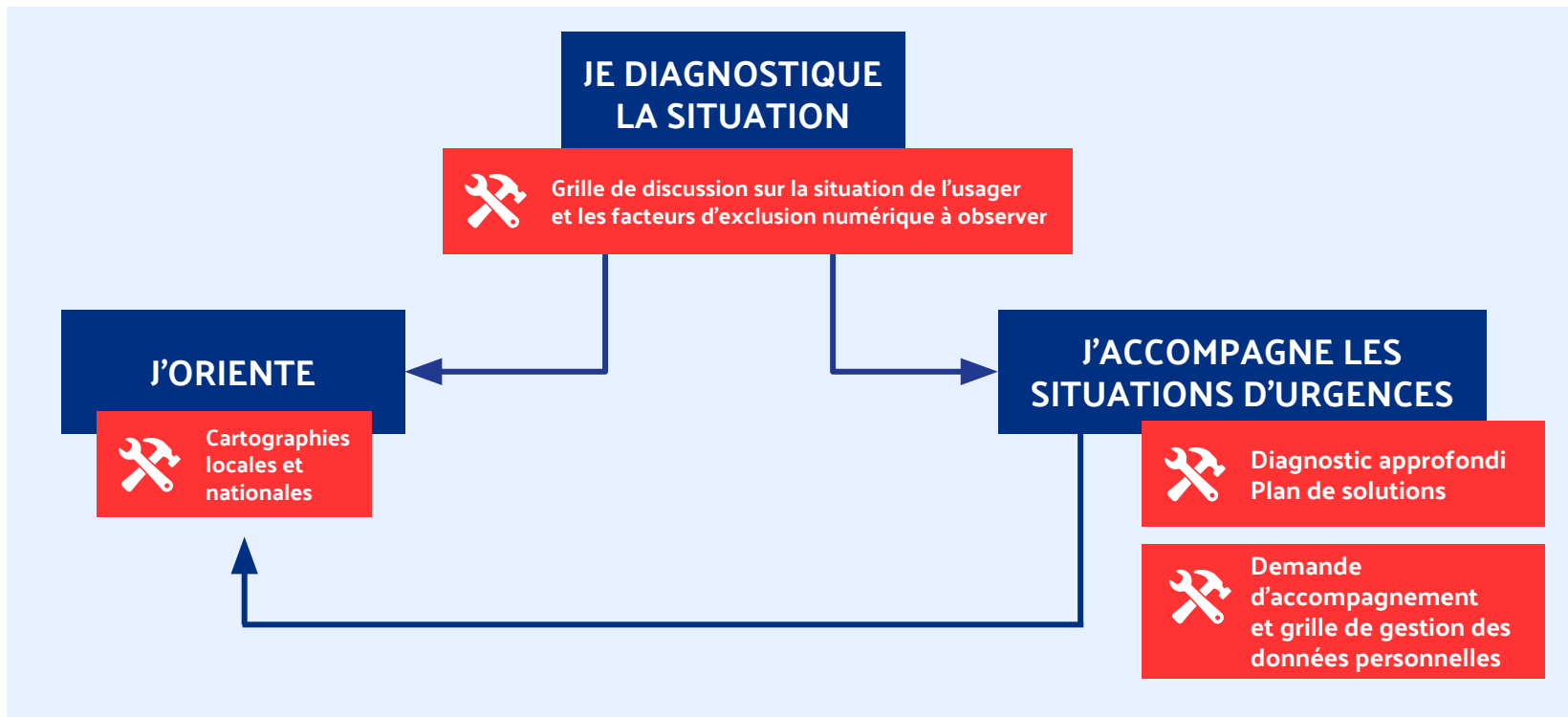
<https://www.unaf.fr/ressources/comment-mettre-en-place-rgpd-dans-services-pour-mieux-protéger-personnes-accompagnees/>



# RECAP' : utiliser les outils de la formation

---

# Pour récapituler



## Récap

- Chacun écrit une situation problématique d'un usager et la pose dans le pot commun.
- Je choisis une première situation problématique. Chacun doit préparer individuellement la première étape de l'accompagnement : le diagnostic rapide. Puis mise en commun en jeu de rôle.
- Chacun prépare individuellement la seconde partie de l'accompagnement : l'orientation et/ou l'accompagnement d'urgence en remplissant la fiche. Mise en commun en jeu de rôle.
- Ainsi de suite pour 1 autre situation si le temps le permet...



# Start, stop, continue

---

# Start, stop, continue



→ Écrivez sur des post-its 3 points de réflexions individuels sur votre pratique professionnelle

- ◆ Start : ce que je vais commencer à faire
- ◆ Stop : ce que je vais arrêter de faire
- ◆ Continue : ce que vous allez continuer à faire

**START**

**STOP**

**CONTINUE**

**C'est la fin,  
Merci à toutes et à tous !**

---