

Glossaire de l'inclusion numérique

Orienter,
informer,
accompagner,
dans les
Alpes-de-Haute-
Provence



Ressourcerie numérique 04

Dans le cadre de France Numérique Ensemble, nous avons créé une ressource en ligne : retrouvez-y des outils et informations thématiques.

 <https://bit.ly/ressourcerie04>



Aidants Connect

Outil développé par l'État pour sécuriser les professionnels qui "font des démarches administratives pour le compte de et avec" sur les services publics en ligne (via FranceConnect)



C'est la tête de réseau qui anime, structure et accompagne la montée en compétences du réseau des acteurs de l'inclusion numérique à l'échelle régionale

Outils utiles :

- **Kit d'intervention rapide** : Guide pas à pas, disponible en ligne, pour accueillir et orienter un public en difficulté avec le numérique.

<https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>

- **Guides FALC** (Facile À Lire et à Comprendre)

- **Réfugiés.io** : Un service public d'information en ligne pour donner de l'information simple et traduite aux personnes réfugiées et à leurs accompagnants. Un projet conçu pour et avec les réfugiés.

<https://refugies.info/>

- **Le guide étudiant** : pour aider à y voir plus clair dans la vie étudiante : les droits, les démarches et les bons réflexes à avoir.

<https://bit.ly/guide-étudiant>

- **Prenez la confiance** : Une campagne pour un numérique plus sûr, simple et accessible à tous, portée par une démarche d'écoute citoyenne.

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



CARTOGRAPHIE NATIONALE des lieux d'inclusion numérique

Cartographie nationale de l'inclusion numérique
Base de données collaborative portée par l'ANCT référençant les lieux de médiation numérique sous forme de cartographie à l'échelle nationale, pouvant également servir d'outil de prescription.



CONSEILLER NUMÉRIQUE

Dispositif de l'État qui finance le recrutement et la formation de médiateurs numériques au sein de structures publiques et privées.



Dispositif de l'État pour accompagner les usagers sur certaines de leurs démarches administratives en ligne (via FranceConnect).

Pourquoi ce guide ?

Votre rôle est essentiel

Dans le 04, de nombreuses personnes sont en difficulté face au numérique. Vous êtes souvent leur premier contact avec les services.

Objectifs :

- Repérer les publics en difficulté
- Ne pas faire à leur place, mais les orienter vers les bons interlocuteurs
- Éviter le non-recours aux droits

Repérer des signaux "d'alerte" :

- « Je n'ai pas d'adresse mail »
- « Je n'ai pas d'ordinateur / smartphone »
- Difficultés à lire ou comprendre un écran
- « C'est mon fils qui fait mes démarches »

Publics concernés :

 Contrairement aux idées reçues, **tout le monde** peut être en difficulté face aux usages numériques



Comment agir ?

Accueillir

Identifier le besoin réel : Administratif ? Besoin matériel ? Besoin de formation ?

Orienter

Faire une démarche en ligne => **France Services**
Apprendre à utiliser un smartphone ou un ordinateur => **Conseiller numérique**

Pas de matériel => **Médiathèques / France Services**

Handicap ou illettrisme => **Outils FALC / accompagnement spécialisé**

 **Soutenir sans faire à la place,**
sauf si la structure est labellisée **Aidant Connect**

Vers qui orienter ?

Espaces France Services

15 sur le département & un bus itinérant

 Accompagnement dans les démarches administratives

 Ordinateurs en accès libre

Conseillers numériques

8 sur le département

 Formations de base, prise en main des outils : envoyer un mail, naviguer, utiliser FranceConnect...

 Sensibilisation à la cybersécurité, prévention auprès des parents.



Retrouvez les différents acteurs proches de chez vous sur la cartographie du site société numérique :
<https://bit.ly/carto04>

