



Posture de l'accompagnant numérique

Mardi 6 décembre 2022 - La Ravoire



INTRODUCTION

- Présentation formatrice



Tour de table

Présentez-vous en quelques mots



Objectifs



Adapter une posture

Favoriser l'appropriation des usages du numérique de leur interlocuteur

Effectuer une démarche en ligne à la place de l'utilisateur

Programme

9h00-9h30	9h30-11h30	11h30-12h30	12h30-13h45
Introduction Tour de table présentation Objectifs et programme	Vos expériences : <ul style="list-style-type: none">• Quel type de public est accueilli• Témoignages de situations compliquées• Identifier les points de blocages	Accueillir et diagnostiquer	Pause déjeuner
13h45-14h00	14h00-15h30	15h30-17h00	17h00-17h30
Point sur la matinée Questions-réponses	Accompagner et orienter	Mise en situation	Temps d'échanges Conclusion de la journée

Vos expériences

- Quel type de public accueillez vous ?
- Quelles est la situation la plus compliquée à laquelle vous avez du faire face ?
- Quels sont les principaux points de blocages rencontrés ?



Accompagner les personnes

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



J'accueille ↓

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



Je diagnostique ↓

De quoi qualifier le niveau numérique des personnes rapidement



J'accompagne ↓

Quelques outils pour faciliter l'accompagnement de l'utilisateur, clarifier ce que vous pouvez, devez ou ne devez pas faire, et proposer des solutions concrètes



J'oriente ↓

Quelques outils pour orienter la personne vers un accompagnement plus approfondi

J'accueille

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

Etape 1 : Pourquoi la personne est-elle là ?

Etape 2 : Comment vais-je organiser mon intervention ?

J'accueille

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 : [J'accompagne > Charte de l'accompagnement numérique](#) ↓

Je peux prendre un peu de temps



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

Consulter la section [Je diagnostique](#) ↓

Je l'accompagne à faire la démarche :

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

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



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

Consulter la section [J'oriente](#) ↓

Je diagnostique

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



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

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



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

Etape 1 : Primo diagnostic

Je diagnostique

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



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

Elle vous semble
complètement perdue y
compris avec les
premières notions



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

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

Etape 1 : Primo diagnostic

Etape 2 : Diagnostic plus approfondi

Je diagnostique

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 premier diagnostic, il existe des questionnaires facilement imprimables, que vous pourrez utiliser en format papier. D'autres permettent de mettre l'utilisateur en situation, et se réalisent en ligne, sur un ordinateur ou une tablette.

Outils de diagnostic papier



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

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'Etat.
<https://pix.fr/mediation-numerique/>

[Lesbonsclics.fr](https://www.lesbonsclics.fr) ↗, un outil de diagnostic pour maîtriser les bases du numérique, développé par l'association WeTechCare.

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

Charte de l'accompagnement numérique

J'accompagne

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.

Responsabilité



La responsabilité juridique de votre structure peut être engagée en cas de faute lors de l'accompagnement (communication d'un montant ou d'un délai erroné...) mais pas la vôtre sauf à sortir complètement du cadre de vos missions.

Pour vous protéger, autonomisez au maximum vos usagers, et a minima faites les valider leurs démarches et imprimez leur tout récapitulatif.

Données personnelles



Résistez à la tentation de donner des informations à un tiers, même pour rendre service !

Soyez attentif au sein de votre structure à une conservation adéquate des données personnelles, et uniquement si elles sont nécessaires.

Par exemple ne conservez en aucun cas les mots de passe de vos usagers.

La CNIL a récemment publié un kit d'information pour protéger les données des publics accompagnés.

Consulter [le kit mis à disposition par la CNIL.](#)

Créer un mot de passe sécurisé

Les bons clics

J'accompagne

8 caractères minimum

Majuscule et minuscules

Chiffres et lettres

Caractère spéciaux

Pas de lien avec la vie privée

La protection des données

J'accompagne

Demander le moins d'informations possible

Ne collectez que les données nécessaires à l'inscription.
N'enregistrez pas les informations relatives à la situation personnelle de l'utilisateur .
privilégier l'usage de « données fictives ».

Inciter à effacer les traces

Supprimer les traces dans l'ordinateur et le bureau

Pour accéder aux paramètres
CTRL + MAJ + SUPPR

Déconnecter de la session

Restez vigilant sur les documents papiers

Vérifier que rien n'est oublié sur la table (prise de note, etc...)

Vérifier aussi au photocopieur, imprimante si pas d'oubli de documents

Démarche en cas d'absence

Utiliser un mandat

Passer par la passerelle Aidants Connect

Créer un courriel



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

Consulter [le tutoriel mail la poste ↗](#) par exemple

J'accompagne

Les 6 indispensables

Les 6 indispensables

J'accompagne

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](#) ↗

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](#) ↗

Consulter les mémos mots de passe : [mémo 1](#) ou [mémo 2](#) ↗

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.

J'accompagne

Les 6 indispensables

Les 6 indispensables

J'accompagne

Réaliser une démarche



Pour accompagner l'utilisateur dans la réalisation de ses démarches en ligne PoleEmploi, 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 a 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.

Écrire un document



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

Consulter [la circulaire du Premier Ministre ↗](#)

Orientation vers un accompagnement adapté

J'oriente

Montrer l'intérêt de se former au numérique



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

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

Cartographie des acteurs vers qui je peux orienter les personnes



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

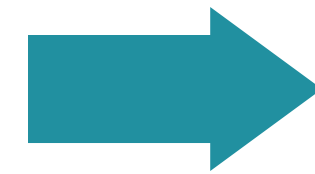
Consulter [la cartographie](#) ↓

Mise en situation

En binome



Choisir une carte usager



Répartir les rôles



Mettre en situation

Tour de table

Echanges et conclusion

