



Kit d'intervention rapide

ACCOMPAGNER LES PERSONNES ÉLOIGNÉES DE L'INFORMATIQUE

Ce site a pour objectif de permettre à toute personne, en particulier les non professionnels de la médiation numérique, d'aborder rapidement les principaux enjeux de l'accompagnement des individus en difficulté sur les outils numériques.



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



Aller plus loin sur les enjeux liés à la culture numérique

Vous trouverez ici ...

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

N'oubliez pas que les difficultés face à l'informatique et au numérique peuvent être sources de gêne et d'anxiété pour l'utilisateur. La voie de l'autonomie passe par la bienveillance et l'attention de votre part !

« Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel, nous vous informons de votre délai d'attente, et nous veillons à votre confort »

(Référentiel Marianne, extrait engagement n°4)

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

ÉTAPE 2 : COMMENT VAIS-JE 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.

**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 :



HAUT

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

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

Vous trouverez ici ...

De quoi qualifier
rapidement le niveau
des compétences
numériques de la
personne

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

**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



avec l'accès à Internet à la maison ou au travail ?

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](#)



ÉTAPE 2 : DIAGNOSTIC PLUS APPROFONDI

Vous avez un peu de temps pour aller plus loin avec l'usager ?



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'usager. Comme pour le primo diagnostic, il existe des

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'usager par rapport au numérique.

[Télécharger le questionnaire de la CAF de la Seine-Saint-Denis.pdf \(634 Ko\)](#)

[Télécharger le questionnaire de la CAF du Gard.pdf \(680 Ko\)](#)



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 en ligne



[Pix.gouv.fr](https://pix.gouv.fr) ↗, un outil pour mesurer et se former aux compétences du numérique, développé par l'Etat.

[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.



J'accompagne

Vous trouverez ici ...

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

CHARTRE DE L'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE

Posture



Protégez vous en tant qu'accompagnant :

- Montrez-vous professionnel : n'extrapolez pas sur sa

Responsabilité



La responsabilité juridique de votre structure peut être engagée en cas de faute lors de l'accompagnement (communication d'un



HAUT

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.

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.](#) ↗

Consulter les "[10 règles d'or de l'accompagnement](#)" ↗ produit pour les Maisons de Services Aux Publics.

LES 6 INDISPENSABLES



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'usager 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

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

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



HAUT

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](#)

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.

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 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 leur propre PC.

Consulter [la circulaire du Premier Ministre](#)



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 ↗](#)



Vous trouverez ici ...

Quelques outils pour orienter la personne vers un accompagnement plus approfondi. Au delà du premier niveau d'accompagnement que vous pouvez apporter, n'oubliez pas qu'il existe un grand nombre d'acteurs dans les territoires vers lesquels vous pouvez orienter l'usager.

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

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 ↘](#)



HAUT



personnels ou du
maintien de contact
avec ses proches.

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

Je vais plus loin...

Vous trouverez ici ...

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.

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/levenement-de-
lancement-videos-et-compte-rendu](https://www.cnil.fr/fr/levenement-de-lancement-videos-et-compte-rendu)

Découvrir comment contribuer sur Internet

[Sur Wikipédia](#)

[Sur Openstreetmap](#)

Comment contribuer ?



Si vous souhaitez partager d'autres ressources (diagnostic, tutoriel, ...) ou nous faire part d'une suggestion, vous pouvez nous écrire à societe.numerique@finances.gouv.fr.



Le site Kit d'intervention rapide

[J'accueille](#)

[Je diagnostique](#)

[J'accompagne](#)

[J'oriente](#)

[Je vais plus loin](#)

[Page accessibilité ↗](#)

[Mentions légales ↗](#)

Les sites publics

[gouvernement.fr](#)

[service-public.fr](#)

[legifrance.fr](#)

[data.gouv.fr](#)

[elysee.fr](#)

[Société numérique](#)

[Kit d'intervention rapide](#)



HAUT