ENTRAIDE ET CONVIVIALITÉ

Se rencontrer, échanger,
être solidaire



GUIDE DE L'AIDANT NUMÉRIQUE

Familles rurales
Vivre mieux !

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

AGENCE NATIONALE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES

BANQUE des TERRITOIRES

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS
Liberté
Égalité
Fraternité

FONDATION afnic pour la solidarité numérique
Sous l'égide de Fondation de France

RURAL MOUV
Fonds de dotation de Familles Rurales

ÉDITORIAL

Convaincu que les territoires ruraux ont un rôle capital à jouer dans la construction d'un nouveau modèle de développement, Familles Rurales plaide depuis plusieurs années pour un accès au très haut débit pour tous, mais aussi pour accompagner les personnes à l'usage des outils numériques. Car, si la révolution numérique est un formidable levier de développement et constitue une chance pour les personnes qui vivent à la campagne, encore faut-il que ces dernières soient connectées, mais aussi que les habitants sachent utiliser ces nouveaux outils. Or, 13 millions de personnes sont en situation d'illectronisme dans notre pays !

Attaché à des valeurs fortes, parmi lesquelles le devoir de ne laisser personne au bord de la route, le Mouvement Familles Rurales se déploie à travers toute la France pour construire, avec les familles, un environnement propice à leur épanouissement. Face à la fracture numérique si lourde de conséquences, Familles Rurales a engagé la mise en œuvre de 200 points de médiation numérique et déployé un plan d'action spécial « solidarité numérique » grâce à l'engagement de plus de 400 aidants numériques.

Ensemble, nous pourrons relever le défi majeur que constitue l'inclusion numérique, et permettre ainsi, à toutes et tous, de bénéficier des opportunités offertes par le digital : emploi, lien social, éducation, accès aux services…

Je souhaite que ce guide puisse vous aider à accompagner au mieux ceux qui ont besoin de nous.

Merci pour votre engagement !

Dominique Marmier
Président Familles Rurales, fédération nationale

SOMMAIRE GÉNÉRAL
DU GUIDE DE L'AIDANT NUMÉRIQUE

CONTEXTE ET ENJEU DU NUMÉRIQUE 6
Les leviers d'action pour l'aidant numérique

L'importance de sensibiliser aux enjeux numériques 7

Les différents leviers d'action 10

Le binôme usager - aidant
Adapter son intervention selon le profil de l'usager 12

Profil et besoins de l'usager 13

Rôle et posture de l'aidant 14

LE CADRE RÉGLEMENTAIRE 16
La responsabilité dans son accompagnement

L'ACCOMPAGNEMENT 24
Du diagnostic à l'intervention

Adapter selon la situation 25

L'étape de l'accueil 26

L'étape de diagnostic 28

L'étape d'intervention 33

L'étape d'orientation 34

MISE EN SITUATION
S'entraîner à accompagner 36

Profils d'usagers 38

Étude de cas 1 : réserver des titres de transports 40

Étude de cas 2 : effectuer une démarche administrative 42

Étude de cas 3 : Créer un CV et le joindre à un mail
pour répondre à une offre d'emploi 44

NOS OUTILS CLÉ EN MAIN
Des ressources accessibles gratuitement
sur le site lesvoyageursdunumeriques.org 48

Le référentiel de compétences 49



CONTEXTE ET ENJEUX DU NUMÉRIQUE

Les leviers d'action pour l'aidant numérique

L'IMPORTANCE DE
SENSIBILISER
AUX ENJEUX DU NUMÉRIQUE

En quelques années, les outils et les usages du numérique se sont multipliés à une vitesse exponentielle. Et aujourd'hui, rares sont les personnes qui ne possèdent pas d'outils technologiques à titre personnel ou professionnel. En effet, à l'heure des smartphones et du tout connecté, la fracture numérique est désormais moins une question d'accès aux outils qu'une problématique d'usages de ces outils. Ainsi, un réel fossé se creuse entre les personnes qui disposent des clés de compréhension du numérique, et celles qui consomment ces outils sans comprendre les enjeux de leur utilisation.

La crise sanitaire a accéléré l'usage d'outils numériques pour l'accès à des services essentiels de la vie quotidienne (notamment télétravail, télé-éducation, télé-médecine). Mais dans une société toujours plus numérisée dans laquelle les accès aux droits et au monde du travail sont conditionnés à la maîtrise du numérique, encore 13 millions de Français n'ont paradoxalement, pas cette compétence. 5 millions d'entre eux subissent à la fois une fragilité sociale et numérique, ce qui tend à les exclure de la société. **Les zones rurales nécessitent une attention particulière en raison d'une couverture numérique insuffisante et d'un éloignement des services « physiques ».**

La dématerialisation généralisée des services publics prévue pour 2022 permettrait d'économiser 450 millions d'euros chaque année à l'Etat mais laisserait sur le bord de la route trois Français sur cinq, en incapacité de réaliser des démarches administratives en ligne.



15 % de la population française n'a pas accès à Internet

18 % d'adultes n'utilisent jamais d'outils numériques

34 % disent ne pas du tout profiter des opportunités offertes par le numérique

40 % de la population française n'est pas autonome dans ses usages du numérique

74 % des Français.es non-diplômé.e.s ne s'estiment pas compétent.e.s pour utiliser un ordinateur

LA RÉPONSE DE

FAMILLES RURALES

POUR LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

Depuis fin 2019, Familles Rurales développe des Points de Médiation Numérique (PMN) dans les territoires ruraux, afin d'accompagner la révolution numérique lancée aujourd'hui et de lutter contre la fracture numérique. Notre proposition s'appuie sur des structures de proximité du réseau avec pour missions : fournir un accès libre à de l'équipement informatique, assurer un accompagnement individualisé aux démarches en ligne, organiser des ateliers de formation des habitants : utilisation de l'outil informatique, démarches en ligne, éducation et prévention aux usages du numérique.

Nos lieux

Notre objectif est de créer et animer un réseau de Points de Médiation Numérique (PMN) à partir de structures déjà existantes. Notre dispositif s'appuie sur l'implantation territoriale de Familles Rurales et de son réseau de lieux de proximité : Relais familles, Espaces de vie sociale, Maisons de services au public, permanences consommation…
Pour répondre aux défis actuels de l'emploi et du numérique, des associations locales engagent une mutation afin de mettre en place de nouveaux espaces : tiers-lieux, espaces collaboratifs de proximité (coworking, fablab, lieux multiservices…), avec un accompagnement des publics cumulant les fractures territoriale (recul des services au public, recul de l'emploi, difficulté de mobilité, précarisation), sociale et numérique.

Il s'agit de mettre en place des points de médiation numérique à partir de ces structures ancrées sur le territoire et spécialisées dans l'accueil du public. La mutualisation, au cœur de la gestion des services aux publics assurés par le réseau permettra de répondre aux enjeux spécifiques du rural mais aussi de gagner en efficacité et en efficience. Des associations ont déjà entrepris des actions liées à la médiation numérique (ateliers d'informatique, aide aux démarches en ligne dans les Maisons France Service Familles Rurales).

Pour atteindre les personnes le plus éloignées des services, des services itinérants sont également mis en place :

Notre programme E-Voisineurs :
Des aidants numériques se déplacent, sur RDV, directement au domicile des usagers (principalement des seniors) afin de les aider à réaliser leurs démarches individuelles
Nos maisons « itinérantes » :
Nos aidants numériques réalisent des permanences au sein de chacun de nos lieux à raison d'une ou plusieurs permanences par mois selon un calendrier défini à l'avance et communiqué à l'ensemble des habitants de la zone.

Nos aidants numériques :

- Des salariés d'association (médiateurs numériques ou non) ou de fédération départementale
- Des bénévoles
- Des volontaires en service civique

Ils ont deux missions principales : la formation de la population aux usages du numérique et l'accompagnement des publics fragiles aux démarches en ligne. Certains de nos aidants numériques développent d'autres initiatives : ateliers autour de la parentalité numérique, de l'Education aux Médias et à l'Information, de la programmation, des animations à travers nos laboratoires de fabrication.



LES DIFFÉRENTS
LEVIERS D'ACTION

C'est dans un contexte épineux que l'aidant numérique intervient, à la fois comme facilitateur, médiateur et guide pour un public d'usagers en besoin d'un accompagnement bienveillant et pointu. Concrètement, l'action de l'aidant numérique s'inscrit dans une logique de recul de la fracture numérique. Pour bien comprendre les leviers sur lesquels agir, il convient, avant toute chose, de revenir sur les concepts clés que sont :

La fracture numérique

La fracture numérique est un concept qui représente les inégalités dans l'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC), leur utilisation et leur impact[1] . A l'origine, la fracture numérique portait principalement sur la disparité des accès aux technologies numériques (et en particulier à Internet) engendré par les disparités sociales et géographiques. Cependant, à mesure que l'accès aux technologies s'est démocratisé, une fracture numérique au second degré s'est développée.

L'inhabilité numérique

Cette fracture au second degré, beaucoup plus d'actualité et pernicieuse, porte sur l'inhabileté numérique des usagers. L'inhabileté numérique [2] (ou illectronisme, illettrisme numérique ou encore illettrisme électronique) est la difficulté, voire l'incapacité, que rencontre une personne à utiliser les appareils numériques et les outils informatiques en raison d'un manque ou d'une absence totale de connaissances à propos de leur fonctionnement [3]. Cette nouvelle fracture numérique est donc de l'ordre des compétences. En effet, à l'heure de l'écriture de ce guide, une grande majorité de la population bénéficie d'un accès minimum à une forme d'ordinateur et une forme de connexion à Internet (smartphone avec un forfait "data", ordinateur portable bon marché avec une livebox, espace public numérique, etc.). Le défi actuel est de l'ordre du niveau de compétence des usagers. Ainsi, on estime à 7 % le nombre de Français qui sont en situation d'exclusion numérique.

La littéracie numérique

En conclusion, l'action de l'aidant numérique cible l'augmentation du niveau de littératie numérique de l'usager. Cette dernière est une notion qui englobe à la fois ce niveau de compétence technique mais en dépasse le cadre strict. La littératie inclut une grande variété de pratiques éthiques, sociales et réflectives qui sont intégrées dans le travail, l'apprentissage, les loisirs et la vie quotidienne[4]. Outil ultime contre la fracture numérique au second degré, la littératie numérique permet aux usagers de dépasser leur statut de simples utilisateurs pour en faire des citoyens numériques responsables et capables non seulement d'utiliser les technologies numériques, mais aussi de porter sur elles un regard critique (comme la détection de "fake news"), voire de les utiliser au mieux pour devenir eux-mêmes créateurs de contenu et d'informations (voir Figure 1).

1 OCDE, Understanding the Digital Divide, 2001
2 http://www.gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=26556648
3 https://sps.fr/wp-content/uploads/2018/06/rencontrepressesociale2.pdf
4 "Les fondements de la littératie numérique". https://habilomedias.ca/i

Les compétences clés de l'autonomie numérique

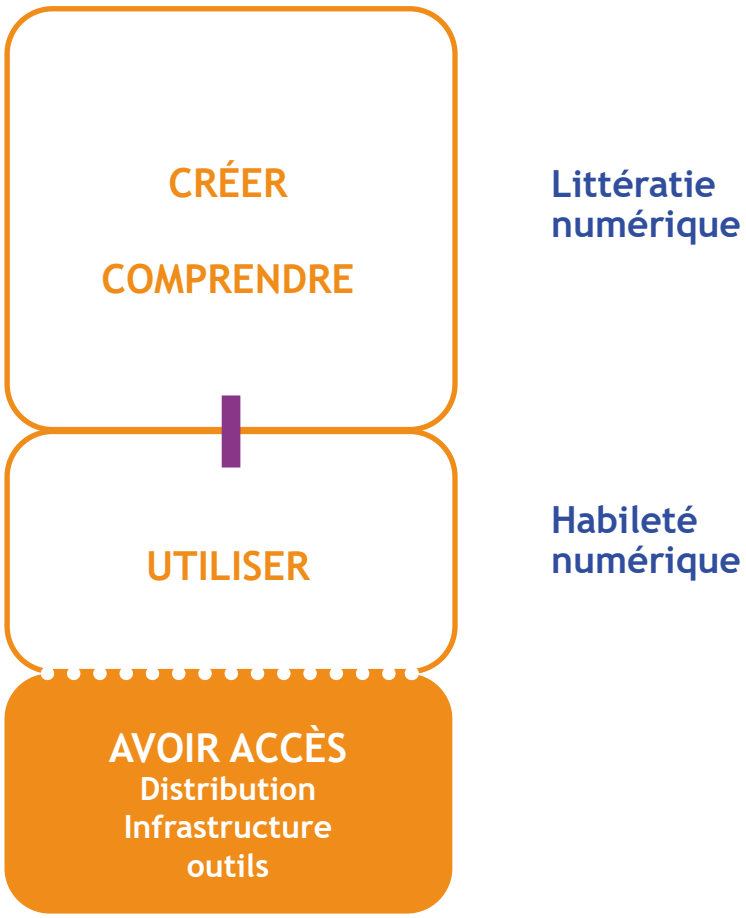


Figure 1 : [Source : Habilo Medias]

Ce parcours de simple utilisateur à citoyen numérique responsable n'est pas sans son lot d'obstacles. L'aidant numérique, par ses connaissances, ses compétences et sa posture face à l'usager a pour responsabilité de guider l'usager sur ce chemin tortueux.

POUR ALLER PLUS LOIN

PLAN NATIONAL NUMÉRIQUE DU GOUVERNEMENT :
https://societenumerique.gouv.fr/plannational/

HABILOMEDIAS - LITTÉRATIE NUMÉRIQUE ET ÉDUCATION AUX MÉDIAS :
https://habilomedias.ca/litteratie-numerique-et-education-aux-medias

FRACTURE NUMÉRIQUE AU SECOND DEGRÉ :
https://uclouvain.be/fr/chercher/cirtes/la-fracture-numerique-au-second-degre.html



LE BINÔME USAGER - AIDANT

Adapter son intervention selon le profil de l'usager

PROFIL ET BESOINS DE

L'USAGER

Les usagers qui pourraient requérir l'accompagnement d'un aidant numérique constituent un public très diversifié. En effet, il n'existe pas un profil type d'usager en situation d'inhabileté numérique. Cela est dû en partie au fait que l'inhabileté numérique n'est pas une caractéristique binaire mais un spectre relativement large et multidimensionnel, impacté simultanément par le niveau de compétence technique et l'état d'esprit de l'usager. En ce qui concerne les savoirs, savoir-faire et savoir-être, on peut distinguer trois grandes catégories d'usagers : les novices, les débutants ou intermédiaires et les avancés.

Les novices

Ces usagers peuvent ne pas avoir d'accès aux technologies numériques ou être dans des circonstances préalables handicapantes (illettrisme, etc.). Dans tous les cas, ces usagers n'ont aucune compétence numérique, voire un manque de connaissances basiques (qu'est-ce qu'une souris ? qu'est-ce qu'une session ? etc.). Ils requièrent donc un accompagnement très intensif se rapprochant de l'assistance.

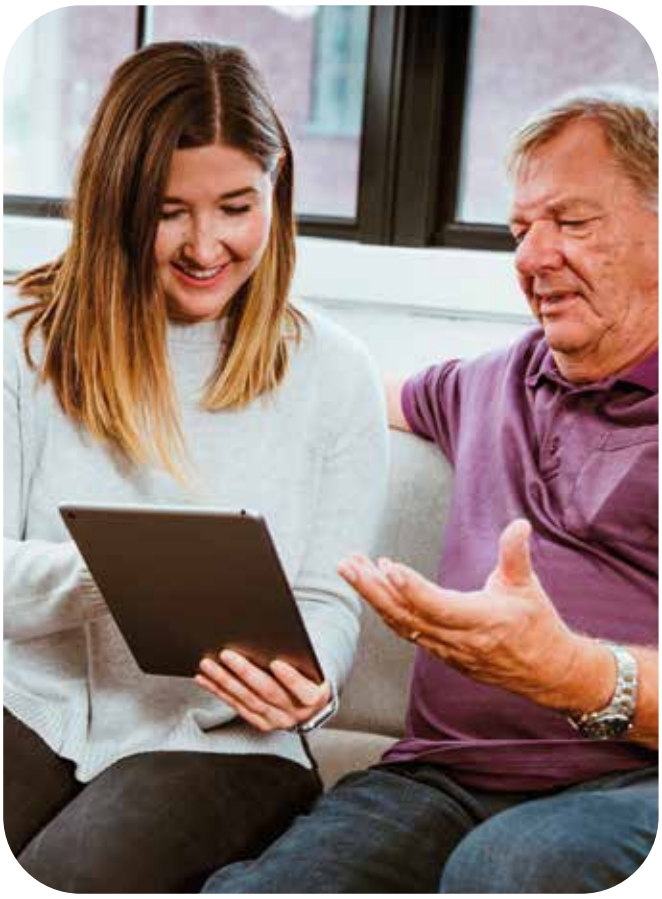
Les débutants ou intermédiaires

Ces usagers ont les connaissances de base mais un manque de mise en pratique des compétences. Ces usagers peuvent avoir la «peur de la page blanche», désorientés devant un écran et un clavier et ne sachant pas comment commencer une démarche quelconque. Ces usagers constituent sans doute la majorité des cas qu'un aidant peut être amené à aborder. Un accompagnement cadré sera nécessaire pour asseoir les connaissances existantes et construire incrémentalement les compétences désirées.

Les avancés

Ces usagers sont déjà des utilisateurs fréquents des technologies numériques et possèdent les compétences nécessaires à un fonctionnement autonome. Pour ceux-ci, l'accompagnement de l'aidant visera principalement à renforcer leur confiance en soi et donner des conseils pour optimiser leur usage des technologies numériques.

L'autre aspect du profil de l'usager est son état d'esprit face au numérique. En effet, comme nous l'avons vu précédemment, l'utilisation des technologies numériques s'inscrit dans un changement sociétal profond et rien ne garantit que les usagers ont envie d'acquérir ce genre de compétences. Qu'il s'agisse d'une contrainte professionnelle, d'une contrainte familiale ou encore d'une contrainte liée à un changement dans l'environnement (par exemple, la suppression d'un guichet dans une gare au profit d'une borne automatisée), l'usager peut se sentir contraint ou voir d'un mauvais oeil l'incursion du numérique dans son quotidien. Cet état d'esprit plus ou moins enthousiaste va jouer un rôle important dans le rapport entre l'aidant et l'usager, rendant la tâche d'accompagnement potentiellement difficile, voire impossible (on peut aisément imaginer un usager rétif désireux de "se débarrasser" d'une démarche et cherchant une personne capable de la mener à bien pour elle). L'aidant numérique devra donc apprendre à situer rapidement et intuitivement l'usager sur ce spectre de l'inhabileté numérique afin d'adapter au mieux son intervention (voire de ne pas intervenir du tout et de réorienter l'usager vers une structure plus adaptée).



RÔLE ET POSTURE DE
L'AIDANT

La mission de l'aidant n'est pas de transmettre des informations à un usager qui va uniquement y être réceptif. L'aidant doit au contraire encourager l'usager à être actif et à devenir acteur de sa démarche. Si l'aidant se limite à diffuser ses connaissances à l'usager, celui-ci va être cadenasser dans une posture d'écoute passive. Accompagner un usager, c'est travailler avec lui ; c'est proposer un apprentissage par la pratique.

Même si dans certains cas l'aidant "fait à la place" de l'usager, il est essentiel qu'il puisse engager un dialogue sur la démarche qu'il réalise. Dans la mesure du possible, il est recommandé que l'aidant explicite chaque étape de cette démarche qu'il fait à la place de l'usager et qu'il lui permette de s'exercer ensuite lui-même à reproduire la démarche.

L'aidant numérique doit veiller à accompagner la réalisation d'une démarche par des connaissances visant l'autonomie numérique. Il s'agit des concepts informatiques et des éléments techniques du domaine numérique qui permettent une utilisation éclairée des outils informatiques. L'aidant fournit donc à l'usager des savoirs afin qu'il puisse reproduire la démarche, s'engager seul dans des démarches similaires et poser un regard critique sur son utilisation des outils informatiques. L'aidant doit pouvoir justifier le choix de certaines démarches par rapport à d'autres et conseiller l'usager dans son utilisation des outils informatiques. C'est à travers les échanges qui entourent la réalisation d'une démarche que l'aidant va former l'usager aux outils informatiques et en faciliter l'appropriation. Il est donc essentiel que l'aidant privilégie le dialogue avec l'usager et soit dans l'écoute active. Il encourage la discussion et alterne les échanges "questions-réponses". L'aidant ne monopolise pas la parole. Au contraire, il rend l'usager actif dans le dialogue et l'incite à poser des questions.



Dans sa posture d'accompagnement, l'aidant numérique doit remplir les trois conditions suivantes :

BIENVEILLANCE

FAIRE PREUVE DE BIENVEILLANCE, D'ÉCOUTE ET DE SOUTIEN QUELLE QUE SOIT LA SITUATION

ENCOURAGER L'AUTONOMIE

LAISSER LA POSSIBILITÉ À L'USAGER DE FAIRE PAR LUI-MÊME

TRANSMETTRE LA CONNAISSANCE

ACCOMPAGNER LA RÉALISATION D'UNE DÉMARCHE PAR DES CONNAISSANCES VISANT L'AUTONOMIE NUMÉRIQUE



Qu'est-ce qu'un aidant numérique ?

L'aidant numérique est une personne ressource pour toute personne qui a besoin ou qui souhaite utiliser les outils informatiques de manière autonome. L'aidant numérique accompagne un public peu ou non autonome numériquement. Généralement, il s'agit d'un bénévole ou d'un professionnel qui exerce dans le cadre de sa structure. L'aidant numérique apporte une aide individuelle en accompagnant un seul usager, soit il accompagne un petit groupe d'usagers. Dans tous les cas, l'aidant numérique est une personne ressource pour répondre à une demande précise ou à un besoin plus général dans l'usage des technologies. A la différence du médiateur numérique, l'aidant va se concentrer sur les sujets du numérique qui touchent aux savoirs de base (comment manipuler l'ordinateur, le smartphone, envoyer un mail…) et à la citoyenneté numérique (bien se protéger sur Internet, maitriser son identité numérique…).

Quel est le champ d'action d'un aidant numérique ?

L'aidant numérique intervient pour différentes démarches. Classiquement, il s'agit de créer une adresse mail, remplir un formulaire en ligne, créer un compte personnel, actualiser des données personnelles, installer une application sur un smartphone, etc. L'aidant numérique accompagne l'usager dans sa maîtrise des compétences de base de l'ordinateur, tablette, smartphone. Il intervient pour l'aider à protéger ses données et son image sur internet par exemple. Le domaine de l'éducation aux médias et à l'information fait pleinement partie du champ d'action de l'aidant numérique.

Même si l'aidant numérique a accès à des données personnelles qui relèvent bien souvent du champ social, il n'est pas un assistant social. En effet, son intervention relève uniquement du domaine numérique, que ce soit au niveau d'aspects techniques (utilisation et maîtrise de l'ordinateur et de ses fonctionnalités) ou de la citoyenneté numérique. Par exemple, l'aidant numérique ne s'engage pas sur la recevabilité d'un dossier, sur l'accès à un droit, sur un montant fourni par un outil de simulation (impôts en ligne par exemple), sur un délai de réponse, sur la suite d'une démarche. Si l'aidant accompagne bel et bien l'usager pour créer et envoyer un dossier, remplir un formulaire en ligne, compléter une demande, la suite qui est réservée à ces démarches sont hors du champ d'action de l'aidant. Ce dernier doit faire preuve de neutralité. L'aidant veille à ne pas porter de jugement et n'encourage pas de discussion autour de la situation personnelle de l'usager qui cadre sa demande.

Quelle est la posture de l'aidant numérique dans son accompagnement ?

L'aidant numérique est quelqu'un qui accompagne un usager dans la réalisation d'une démarche nécessitant l'utilisation d'un outil numérique et donne des conseils sur les bons usages numériques à adopter. En ce sens, il accompagne l'usager vers la voie de l'autonomie numérique. L'usager fait une demande d'aide pour quelque chose qu'il ne peut pas résoudre seul dans le domaine de l'informatique et du numérique. Il est donc tout à fait normal que la démarche qu'il va devoir entreprendre lui pose des difficultés ou lui soit inconnue. Il est primordial que l'aidant pose un regard positif inconditionnel tout au long de son accompagnement. L'usager peut se sentir mal à l'aise, gêné et incompétent. La patience et l'indulgence sont des qualités requises pour l'aidant numérique.



LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

La responsabilité dans son accompagnement

La responsabilité juridique

Dans l'exercice de sa fonction, l'aidant numérique s'expose à un certain nombre de risques légaux et de dilemmes éthiques.

Dans la majorité des cas, l'aidant numérique travaille dans le cadre d'une structure associative encadrant son activité. De ce fait, la responsabilité juridique de l'aidant ne devrait jamais être engagée dans la mesure où celui-ci se conforme au cadre de la mission confiée par la structure.

Toute action posée par l'aidant numérique en dehors du cadre de la mission pour laquelle il est mandaté engage par contre sa responsabilité juridique propre. De même, utiliser sa position privilégiée pour accéder à des données, des comptes utilisateurs bancaires ou autre relèverait de l'accès frauduleux à un système informatique[5].



La responsabilité morale

Toutefois, la responsabilité de l'aidant ne s'arrête pas au simple cadre juridique. En effet, l'aidant numérique va être perçu par l'usager comme un tiers de confiance.

Cette position entraîne une série de responsabilités et de précautions de l'ordre de la déontologie et/ou de l'éthique. L'aidant va notamment être en position de consulter des informations d'ordre personnel (par exemple, en effectuant une démarche pour le compte d'un usager au moyen d'Aidant Connect). Ce dernier doit donc s'astreindre à une discipline de non divulgation des informations obtenues et toujours pousser les usagers à l'autonomie pour tout ce qui concerne les données à fournir (mots de passe, formulaires, etc.).

Enfin, l'aidant ne devrait pas s'engager sur les résultats des démarches entreprises avec son aide. Qu'il s'agisse d'une demande d'aide, d'une candidature en ligne ou toute autre démarche pour laquelle un doute existe quant à l'issue positive ou négative de la demande, l'aidant n'est pas compétent pour statuer sur la qualité du dossier remis et, donc, sur l'issue de la démarche. L'aidant devrait s'astreindre à un devoir de réserve et veiller à ne pas donner d'avis subjectifs sur ces dossiers.

Retrouvez ci-après les documents de référence :

- la Charte des Points de Médiation Numérique Familles Rurales
- la charte de l'accompagnant numérique
- le mandat
- les 10 règles d'or de l'accompagnement

Pour plus d'information sur le cadre réglementaire : https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/ressources/

[5] https://www.murielle-cahen.com/publications/p_intrusion.asp

CHARTE DES
POINTS DE MÉDIATION NUMÉRIQUE FAMILLES RURALES

PRÉAMBULE

La transformation digitale de la société s'accompagne d'une numérisation croissante des services quotidiens essentiels à l'emploi, la mobilité, la santé, le logement, la consommation, le lien social ou encore l'éducation. Les démarches administratives se dématérialisent et impactent le quotidien de chacun. En 2019, près d'1 Français sur 5 se considère en difficulté dans son accès ou usage numérique et on estime à 5 millions le nombre des personnes qui voient s'ajouter à leur fragilité sociale un facteur supplémentaire d'exclusion.

Article 1 : Finalités d'un point de médiation numérique

- Favoriser l'appropriation citoyenne d'une culture numérique et lutter contre les risques d'exclusion,
- Mettre en œuvre les outils numériques en faveur des initiatives locales et de l'innovation dans les territoires ruraux.

Article 2 : Les valeurs du réseau Familles Rurales

Le Mouvement Familles Rurales défend ardemment des valeurs fortes : entraide et solidarité, initiative et responsabilité, participation et citoyenneté, convivialité et échange. Il promeut ces valeurs humaines indispensables à l'équilibre et au développement de la personne et de son milieu de vie**.**
Les associations FR développent leurs actions :

- dans un but non lucratif et dans le sens de l'intérêt général,
- avec pour ambition de donner à chacun et chacune sa place dans la société.

Article 3 - Les signataires de la charte

Les signataires de cette présente charte sont des associations Familles Rurales qui proposent, sur un territoire, un point de médiation numérique ouvert à tous.

Article 4 - Les services proposés

La charte des PMN garantit aux habitants :

- un accueil convivial privilégiant le dialogue,
- une offre de services correspondante aux besoins de chacun : un accès libre et gratuit à de l'équipement informatique et à internet, un accès accompagné aux services publics en ligne par des médiateurs numériques formés pour les adhérents FR,
- des actions d'initiation, de formation et de médiation aux usages numériques pour les adhérents FR,

Grâce à une structure d'accueil fixe ou itinérante offrant un service de proximité.

Article 5 - Le Réseau

Les signataires s'engagent à participer à la dynamique nationale et à coopérer durablement avec les acteurs des territoires afin de mener des actions d'animation et de promotion des usages numériques. La participation de chacun à cette dynamique nationale et locale de réseau permet de mutualiser les expériences et les compétences au profit de l'ensemble des membres.

POUR LE PMN DE

CHARTE DE
L'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE

PRÉAMBULE

La transformation digitale de la société s'accompagne d'une numérisation croissante des services quotidiens essentiels à l'emploi, la mobilité, la santé, le logement, la consommation, le lien social ou encore l'éducation.

Les démarches se dématérialisent et influent sur le quotidien des usagers. Source de simplification et d'accessibilité pour un grand nombre d'entre eux, l'administration numérique doit également prendre en considération les publics les plus éloignés de ces dispositifs et les risques d'exclusion qu'elle comporte.

Cependant, si on constate une évolution rapide des services en ligne, force est de constater que le développement des dispositifs pour lutter contre la fracture numérique se structure de manière plus progressive, notamment en termes de formation et d'appropriation des usages du numérique par les populations.

Près d'un Français sur cinq se considère en difficulté dans son accès au numérique et on estime à 5 millions le nombre de personnes qui voient s'ajouter à leur fragilité sociale un facteur supplémentaire d'exclusion : le numérique.

Faute de connaissances, de ressources ou d'inclinaisons pour ces outils, certaines personnes rencontrent des difficultés supplémentaires dans leurs parcours d'insertion, qu'il s'agisse de rechercher un emploi ou de réaliser des démarches administratives : accès à l'information, ouverture de droits sociaux, déclaration de situation, renouvellement de papiers, etc.

Le mouvement Familles Rurales a décidé de se mobiliser et de se coordonner pour repérer les habitants qui rencontrent des difficultés et les accompagner vers un usage autonome des savoirs de base numérique pour exercer leur citoyenneté. La charte constitue le cadre commun et les règles de nos différents dispositifs d'inclusion numérique :

- Accompagnement à domicile grâce aux voisineurs numériques
- Ateliers collectifs thématiques
- Points d'accès numérique au sein de structures identifiées.

ARTICLE 1 : OBJECTIFS DE LA CHARTE

Cette charte définit un périmètre d'intervention pour les personnes qui accompagnent les usagers en difficulté numérique à réaliser leurs démarches en ligne :

- Donner aux aidants (accompagnateurs salariés, services civiques, bénévoles, etc.) un cadre éthique et déontologique pour accompagner les publics en difficulté numérique.
- Fédérer l'ensemble des aidants dans un réseau local permettant :
  - D'évaluer les actions et partager les expériences et ressources
  - D'organiser la mise à niveau des aidants, par la formation
  - De sensibiliser sur la protection des données personnelles du public aidé.

Cette charte permet également de sécuriser le bénéficiaire et ses proches, quant à la confidentialité et l'usage des données personnelles, et l'accès au domicile dans le cadre du dispositif des voisineurs numériques.

ARTICLE 2 : LA DÉMARCHE D'ACCOMPAGNEMENT

L'accompagnement visant à favoriser l'autonomie des publics repérés, les aidants numériques veillent en permanence à appliquer une démarche de recherche de propositions construites avec la personne accompagnée.
L'accompagnant du parcours numérique s'engage :

- A adhérer à la philosophie du Mouvement Familles Rurales, notamment en terme de solidarité et d'entraide, et ainsi à participer à la réfection du lien social en milieu rural.
- A avoir une approche bienveillante, basée sur sa propre expérience des usages numériques, favorisant la confiance et l'empathie.
- A régler les situations d'urgence avant de concevoir un parcours plus structuré et adapté aux besoins de chacun.
- A organiser des parcours faisant intervenir deux ou trois aidants au maximum afin de garantir un suivi personnalisé.

Article 3 : LE SERVICE

L'accompagnement numérique peut recouvrir trois services différents :

Assistance : l'aidant numérique intervient auprès du public en incapacité de réaliser des démarches en ligne en toute autonomie pour des raisons physiques ou en raison du manque de compétences numériques. Il sera simultanément proposé une formation numérique au public concerné, pour lui permettre d'avancer vers l'autonomie numérique.

Acculturation : l'aidant numérique accompagne le public sur des services en ligne spécifiques pour lui faciliter l'accès lorsque l'usager n'est pas familiarisé avec l'outil. Par exemple sur certaines démarches administratives.

Formation : l'aidant numérique intervient auprès du public sur des apprentissages pouvant aller de l'initiation jusqu'au perfectionnement.

ARTICLE 4 : LA CONFIDENTIALITÉ

Les aidants numériques doivent veiller à garantir la confidentialité quant aux informations données par les usagers en référence aux règles édictées par la CNIL (Loi informatique et libertés, 78-17, modifiée), aux mesures imposées par le règlement général sur la protection des données (RGPD 2018/679) et au regard de leur fonction et statut.

Selon la typologie d'interventions, l'aidant pourra demander l'autorisation d'accéder aux données personnelles des bénéficiaires notamment pour un accès et/ou un maintien aux droits.

L'aidant numérique expliquera impérativement au public accompagné les risques de divulgation de données personnelles à un tiers de manière à sensibiliser la personne aidée aux risques encourus en dehors de cet accompagnement.

Ce partage de données personnelles (mails, identifiants, mots de passe, données administratives, etc.) entre l'aidant numérique et la personne accompagnée sera basé sur un accord mutuel dans le cadre de l'accompagnement numérique.

Aussi le médiateur numérique s'engage à :

- Ne garder aucune copie papier ou numérique des documents qui lui ont été transmis,
- Ne conserver aucun identifiant ou mot de passe personnel des publics aidés,
- Ne transmettre aucune information ou document à un tiers.

Dans le cas où l'accompagnement se fait grâce à un équipement à usage public, l'aidant veillera dans la mesure du possible à ce qu'aucune copie des documents, identifiants ou mots de passe ne soit stockée. Pour cela, il sera attentif à :

- Favoriser un usage de la navigation en mode privé.
- Éliminer de l'équipement utilisé tous les dossiers qui auraient pu être scannés ou téléchargés.
- S'assurer que toutes les sessions ouvertes au cours de l'accompagnement seront déconnectées à la fin de celui-ci.

ARTICLE 5 : RESPONSABILITÉ

La personne accompagnée est entièrement responsable des déclarations ou des démarches réalisées en ligne. L'aidant numérique devra donc valider les informations saisies avec la personne accompagnée, à chaque étape si cette dernière n'est pas en mesure d'utiliser en toute autonomie l'outil numérique.

La responsabilité de l'aidant numérique ne pourra pas être engagée en cas de dysfonctionnement technique ou organisationnel.

MANDAT POUR

L'UTILISATION DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

DANS LE CADRE D'UN ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE

Je soussigné, Monsieur ou Madame ..... (**ci-après le mandant) autorise Monsieur ou Madame** ..... **(ci-après le mandataire), aidant numérique bénévole volontaire ou salarié(e) Familles Rurales** ..... **, à réaliser en mon nom,** ...., **conformément aux dispositions des articles 1984 et suivants du Code Civil.**

ARTICLE 1 : MISSIONS

Avant la réalisation de toute démarche, le mandataire s'engage à s'assurer que le mandant dispose d'une adresse de messagerie et qu'il est en capacité de s'en servir. Dans le cas contraire, le mandant l'autorise, à son nom et pour son compte, à :

- Accéder à ses supports (ordinateurs, tablette, smartphone) utiles dans le cadre de la mission
- Créer une adresse de messagerie
- Enregistrer des identifiants et mots de passe de la messagerie
- Modifier les paramètres de la messagerie
- Lire, envoyer, recevoir des courriers électroniques exclusifs à la mission d'accompagnement

Parmi les items proposés dans la liste en annexe, le mandataire s'engage à accomplir, au nom et pour le compte du mandant, la ou les missions suivantes :

- Création d'un profil ou d'un compte sur l'espace dédié de l'item sélectionné
- Enregistrement des identifiants et mots de passe sur l'espace dédié de l'item sélectionné
- Mises à jour des données à caractère personnel sur l'espace dédié de l'item sélectionné
- Modification des paramètres du compte et de l'espace dédié de l'item sélectionné
- Réalisation de l'ensemble des démarches relevant de l'item sélectionné

Le mandant sélectionne, en fonction des items, les démarches supplémentaires pour lesquelles il souhaite mandater le mandataire lors de l'accompagnement. Les deux parties signent et datent l'annexe. Par la suite, pour chaque démarche réalisée qui n'avait pas été prévue initialement, le mandant sélectionnera dans la liste, puis signera et datera à coté de cette dernière.

ARTICLE 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 au mandant lorsqu'elles ne sont plus nécessaires à la réalisation des démarches lui incombant au titre du mandat.

ARTICLE 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 disposition de l'article 12 du RGPD.

Le mandataire doit informer régulièrement le mandant de toutes les actions qu'il effectue à sa place

ARTICLE 4 : CONFIDENTIALITÉ

Le mandataire est soumis à une obligation de confidentialité. Il ne doit en aucun cas divulguer les informations du mandat à des tiers lorsque cette divulgation n'est pas nécessaire à l'accomplissement des démarches dont il est responsable.

Le mandataire enregistre les informations du mandant de manière sécurisé, 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

ARTICLE 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 décident de révoquer le mandat.

Le Mandataire conservera une copie de ce mandat pour une durée d'un an à compter de son émission.

ARTICLE 6 : RESPONSABILITÉS

La personne accompagnée est entièrement responsable des déclarations ou des démarches réalisées en ligne.
La responsabilité du mandataire ne pourra pas être engagée en cas de dysfonctionnement technique ou organisationnel.

SIGNATURE DES PARTIES

Fait à .....

le.....

Le mandant

Fait à .....

le .....

Le mandataire

LES 10 RÈGLES D'OR DE L'ACCOMPAGNEMENT

Au fil des échanges avec les opérateurs nationaux, quelques « bonnes pratiques » se dégagent pour accompagner au mieux les usagers.

Ces règles d'or devraient vous aider à préserver des relations claires et harmonieuses avec les usagers que vous accueillez et avec vos partenaires.

Vous connaissez sans doute déjà ces règles...Il s'agit là avant tout d'un pense-bête.

Respecter le périmètre de chacun et être attentif au caractère confidentiel des situations de vos usagers vous évite-ront d'engager votre responsabilité au-delà de vos missions et contribueront à anticiper des incivilités !

PRENDRE DE LA DISTANCE

1. Évitez si vous le pouvez de vous impliquer personnellement dans le dossier d'une personne que vous connaissez, vous pourriez vous trouver mutuellement dans une position inconfortable.

2. Si vous n'avez pas le choix, 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 !

POUR VOS USAGERS PEU À L'AISE AVEC LE NUMÉRIQUE

3. Faites preuve de pédagogie : acculturez-les progressivement au numérique en les aidant à faire leurs démarches en ligne. Vous leur rendrez doublement service !

4. Attention : avant de créer une adresse mail à un usager, assurez-vous qu'il aura la possibilité de la consulter régulièrement. Alertez-le sur le fait que le passage à une adresse électronique entraîne l'arrêt des envois de courriers… C'est souvent une cause de rupture de l'accès aux droits.

CHACUN SES COMPÉTENCES : NE VOUS SUBSTITUEZ PAS À L'EXPERTISE DU CONSEILLER PARTENAIRE

5. Ne vous engagez pas sur la recevabilité d'un dossier, l'accès à un droit.

6. Ne vous engagez pas sur une prise en charge par un tiers.

7. Ne vous engagez pas sur un montant qui résulterait d'un outil de simulation.

8. Ne vous engagez pas sur un délai de réponse qui n'est pas de votre ressort.

LA CONFIDENTIALITÉ C'EST PRIMORDIAL !

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

PROTÉGEZ VOS POSTES INFORMATIQUES

10. Pensez à installer sur les postes en libre accès un logiciel permettant de fermer automatiquement les sessions, effacer les traces, supprimer les pièces scannées.



L'ACCOMPAGNEMENT

Du diagnostic à l'intervention

ADAPTER
SELON LA SITUATION

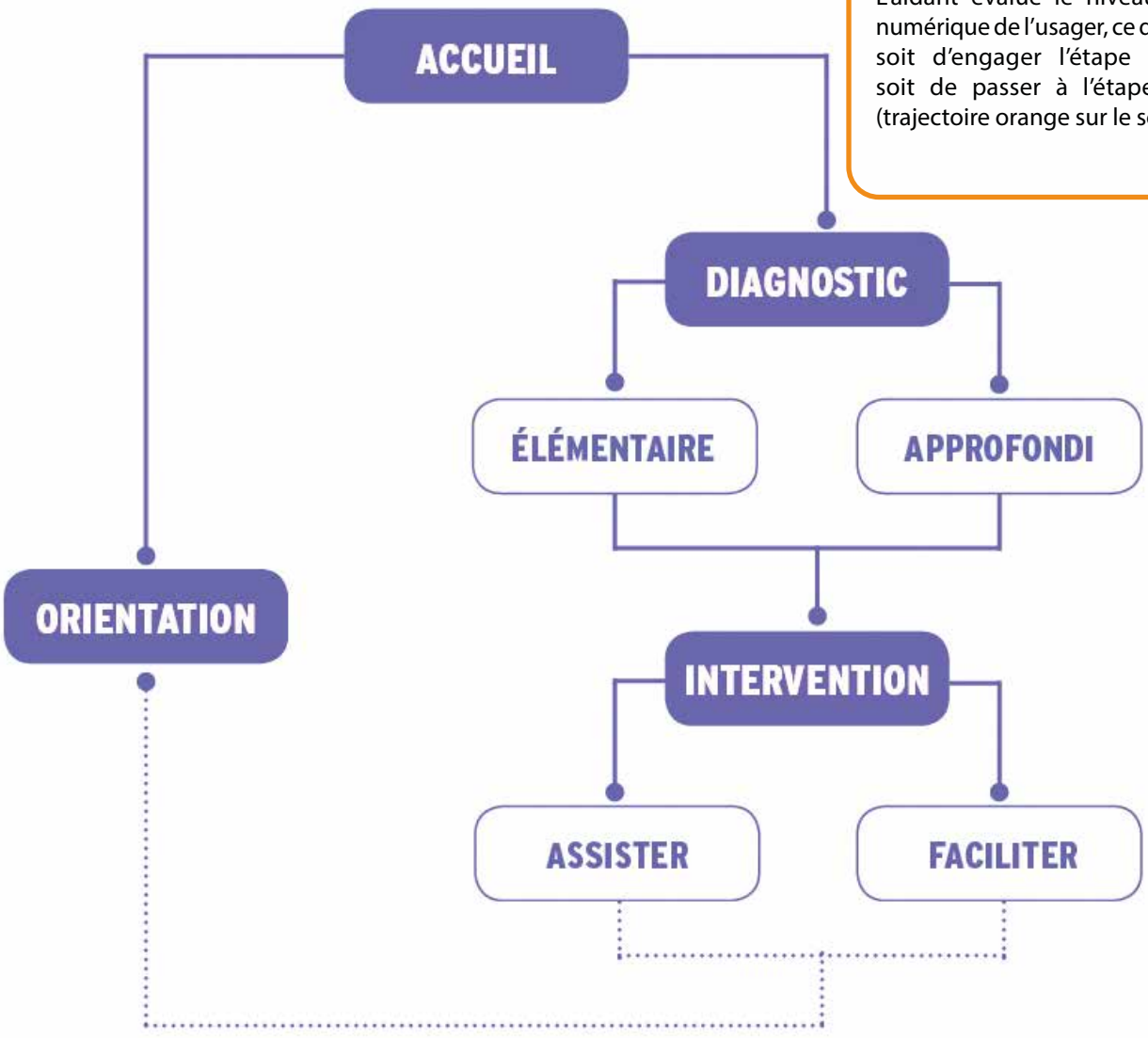
L'aidant numérique doit proposer à l'usager un accompagnement qui lui est le plus adapté pour répondre à sa demande. Pour l'aider, quatre grandes étapes balisent l'accompagnement-type que mène un aidant numérique auprès de l'usager : l'accueil, le diagnostic, l'intervention et l'orientation. L'étape d'accueil et l'étape de diagnostic sont des étapes déterminantes pour engager le processus d'accompagnement avec l'usager. C'est donc en fonction de la demande et du niveau d'autonomie numérique de l'usager que le binôme progresse étape par étape.

L'étape d'accueil

Elle va permettre à l'aidant d'identifier la demande de l'usager pour ensuite passer soit à l'étape de diagnostic, soit à celle de l'orientation (trajectoire bleue sur le schéma).

L'étape de diagnostic

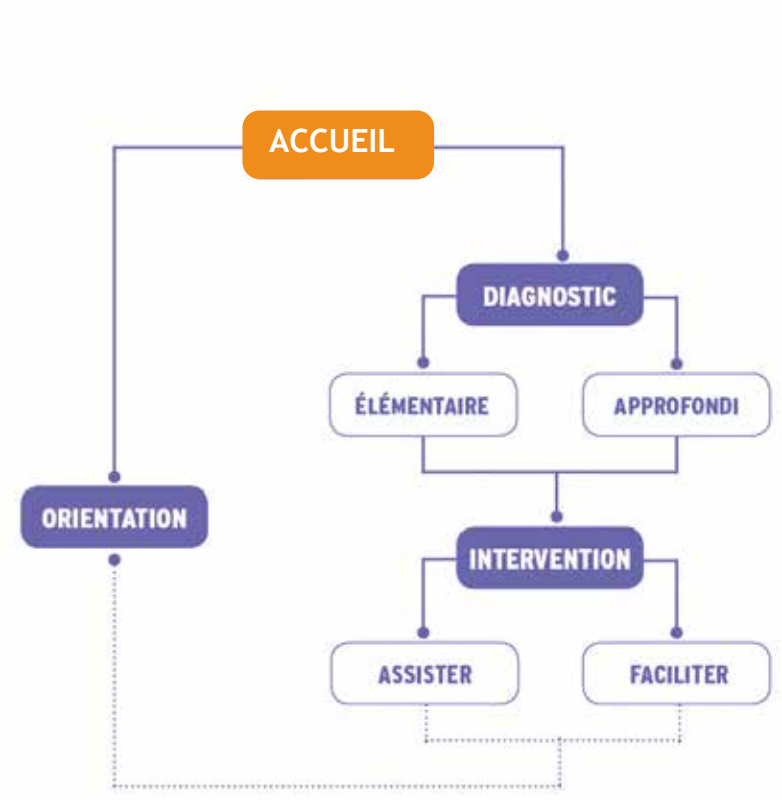
L'aidant évalue le niveau d'autonomie numérique de l'usager, ce qui va permettre soit d'engager l'étape d'intervention, soit de passer à l'étape d'orientation (trajectoire orange sur le schéma).



L'ÉTAPE

DE L'ACCUEIL

L'accueil est une étape cruciale dans l'accompagnement d'un usager. D'une part, parce que ce sont les premiers échanges entre l'usager et l'aidant numérique qui installent le climat relationnel du binôme ; d'autre part, parce que c'est à ce moment-là que la demande de l'usager est identifiée. Il s'agit donc d'une étape incontournable de l'accompagnement.



Comment réaliser l'accueil d'un usager ?

L'étape d'accueil doit permettre d'instaurer une relation de confiance entre le binôme et d'identifier la demande de l'usager. Pour ce faire, l'aidant numérique doit veiller à :

- **se présenter** en mentionnant qu'il est là pour aider ;
- **questionner** l'usager sur sa demande, son besoin, sa motivation ;
- **expliquer** ce qu'il peut offrir comme aide dans le respect des règles déontologiques et de la confidentialité des données (de nombreuses chartes existent ; renseignez-vous auprès de votre structure d'attache)
- **définir et clarifier** avec l'usager sa demande et identifier ses besoins
- **guider** l'usager vers l'étape qu'il juge la plus adaptée pour répondre à sa demande, à savoir : l'étape de diagnostic ou l'étape d'orientation.

Tout au long du dialogue d'accueil, l'aidant doit être à l'écoute et bienveillant. C'est une conversation libre, ponctuée de questions précises, qui prend place au sein du binôme.



Comment identifier la demande de l'usager ?

Pour clarifier la demande de l'usager et identifier ses besoins, l'aidant numérique peut poser une variété de questions.

De quel cadre relève la demande ?

Par ce questionnement, l'aidant numérique obtient des informations sur le contexte de la demande : que souhaite-t-il faire ou que doit-il faire ? pourquoi ?

EXEMPLES

Cadre personnel : envoyer un mail à un proche, créer un profil ou un compte personnel sur un réseau social, réserver des vacances, effectuer un paiement sur un site d'e-commerce…

Cadre professionnel : répondre à une offre d'emploi en ligne, déposer un CV ...

Cadre social/administratif : remplir sa déclaration d'impôts, mettre à jour son profil pour les allocations familiales…

Quel(s) type(s) de connaissances requiert la demande ?

Ce questionnement permet à l'aidant numérique de pointer les prérequis nécessaires pour réaliser la demande : par exemple, y a-t-il des freins spécifiquement numériques ? A ce stade, il juge également si, lui-même, se sent suffisamment à l'aise pour accompagner l'usager dans sa demande.

EXEMPLES

Connaissances techniques informatiques : fonctionnement d'un ordinateur, utilisation du réseau, les logiciels, ...

Connaissances administratives : accès aux droits, sites et documents administratifs, ...

Connaissance des médias et de l'information numériques : bien s'informer sur internet, décrypter l'information, être un citoyen numérique, ...

Comment définir s'il faut amener l'usager vers l'étape d'orientation ou l'étape de diagnostic ?

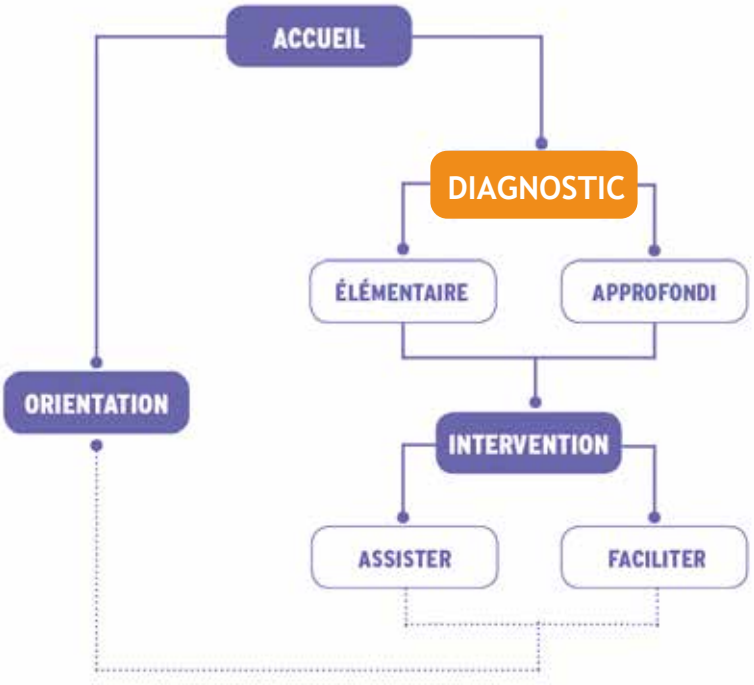
Dans tous les cas, avant de s'engager de la réalisation d'une démarche avec un usager, l'aidant numérique doit s'assurer de connaître les impacts de cette démarche sur la vie de l'usager. Si l'aidant numérique dispose de suffisamment de temps et se sent à l'aise avec la démarche à réaliser pour répondre à la demande de l'usager, alors il s'engage dans l'étape de diagnostic (expliquée dans le point 6.3.) (trajectoire verte sur le schéma).

Au contraire, dès qu'une des conditions ci-dessous est remplie, alors l'aidant se doit d'orienter l'usager vers une structure ou une autre personne ressource plus à même de l'aider :

- il ne dispose pas d'assez de temps pour accompagner l'usager
- il ne se sent pas suffisamment à l'aise avec la démarche à réaliser.

L'ÉTAPE DE

DIAGNOSTIC



L'étape de diagnostic permet à l'aidant de dresser un profil de l'usager. Grâce à ce profil, l'aidant pourra adapter au mieux tant sa posture que la nature de son intervention. Le profil à dresser possède donc deux composantes : l'une portant sur l'état d'esprit de l'usager face au numérique, l'autre s'intéressant à son niveau de compétence.



C'est en fonction de ce double diagnostic que l'aidant engage alors son intervention selon la modalité qu'il juge la plus adaptée ou une orientation vers une structure ou une personne plus à même de l'aider.
L'aidant numérique diagnostique le niveau de l'usager face à son besoin, sa demande.
En fonction du temps qu'il a sa disposition et selon le profil et la demande de l'usager, le diagnostic peut être réalisé de façon élémentaire ou approfondie. C'est à partir de cette évaluation que l'aidant définit l'intervention la plus adaptée.

Motivation et appréhension du numérique

D'abord, l'aidant détecte le type de motivation et la perception plus ou moins positive du numérique dans l'esprit de l'usager. L'aidant doit en effet anticiper les blocages, freins qui a priori risquent d'être rencontrés afin d'accompagner au mieux l'usager.

Niveau de compétence de l'usager

Puis l'aidant détecte également le niveau de compétence de l'usager. L'aidant doit en effet évaluer les capacités de l'usager pour l'amener à répondre à ses besoins, à réaliser sa demande.

Poser un diagnostic élémentaire

Le diagnostic élémentaire se base sur une discussion libre et sans jugement entre l'usager et l'aidant. La discussion vise à déterminer :

- La motivation de l'usager
- le type d'a priori de l'usager face au numérique
- les usages spécifiques à l'usager

Au terme de la discussion, l'aidant devrait avoir une vision claire de deux aspects touchant à la motivation de l'usager : le niveau de contrainte externe et la légitimité de la motivation.

La légitimité de la motivation doit être déterminée au plus tôt afin de décider si l'accompagnement peut aller plus loin ou s'il est nécessaire de réorienter l'usager. Par exemple, une demande pourrait porter sur une activité illégale, comme le téléchargement de fichiers audiovisuels piratés. Dans ce cas, l'aidant devrait immédiatement mettre fin à son accompagnement. A l'inverse, une demande pourrait porter sur une activité légale mais initiée dans un cadre frauduleux (par exemple, une demande d'usager portant sur le paiement en ligne en vue de répondre à un rançonnage). Dans ce cas, l'aidant devrait rediriger l'usager vers une assistance légale ou judiciaire.

L'autre aspect de la motivation à déterminer dans ce diagnostic élémentaire est **le niveau de contrainte associé à la demande**. Certains usagers pourront en effet solliciter une aide poussés par la simple curiosité, tandis que d'autres seront contraints malgré eux d'utiliser des outils numériques (dans le cadre professionnel par exemple). Couplé à une vision claire de leur intérêt pour les technologies du numérique (c.-à-d. l'utilité perçue, la curiosité par rapport au numérique), l'aidant pourra se faire une idée rapide du profil de l'usager et anticiper les freins et a prioris qu'il risque de rencontrer durant son intervention. Le tableau suivant propose une typologie des usagers basée en fonction de leur positionnement selon ces 2 dimensions.

Dans un second temps, l'aidant va devoir déterminer le niveau de compétence de l'usager. Dans le cadre d'un diagnostic élémentaire, cette évaluation ne peut se faire qu'à un niveau très abstrait et préliminaire. Il sera principalement basé sur des questions visant à déterminer l'utilisation (type, fréquence, etc.) faite du numérique par l'usager (exemples ci-contre).



- **Avez-vous une adresse mail ?**
- **La consultez-vous régulièrement ?**
- **Possédez-vous un ordinateur ? Une tablette ? Un smartphone ?**
- **Êtes-vous actifs sur les réseaux sociaux ?**
- **Avez-vous déjà commandé un produit via site de commerce électronique ?**
- **Avez-vous déjà réalisé une démarche administrative en ligne ?**

Cette liste n'est pas exhaustive et doit être adaptée en fonction de l'interaction libre avec l'usager (il est clair que si l'usager annonce qu'il n'a jamais touché un ordinateur de sa vie, il n'est pas nécessaire de lui demander la fréquence de ses achats via des sites de commerce électronique). Dans tous les cas, ces questions visent à estimer rapidement le niveau de compétence attendu de l'usager. Ce diagnostic devrait permettre de classer rapidement tous les cas les plus courants (absence totale de familiarité nécessitant une réorientation ou niveau satisfaisant permettant de passer à l'intervention).

EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE
POUR LA POSE D'UN DIAGNOSTIC ÉLÉMENTAIRE

1. Je suis :

❏ un homme ❏ une femme

2. J'ai :

❏ moins de 18 ans ❏ entre 18 et 35 ans ❏ entre 35 et 50 ans ❏ entre 50 et 65 ans ❏ plus de 65 ans

3. A mon domicile, je possède :

❏ un smartphone ❏ une tablette ❏ un ordinateur ❏ aucun de ces équipements

4. Ma connexion internet à domicile :

❏ j'ai un accès internet

❏ je n'ai pas d'accès internet car je n'ai pas souscrit à une offre

❏ je n'ai pas d'accès internet car mon domicile ne peut être relié au réseau

5. Usages & équipements, je sais :

❏ allumer et éteindre l'ordinateur/smartphone/tablette

❏ me servir d'un clavier et d'une souris

❏ faire une impression, un scan

❏ créer, enregistrer ou télécharger un document

❏ utiliser une clé USB

❏ je ne sais faire aucune des actions ci-dessus

6. Usages internet, je sais :

❏ faire des recherches sur internet

❏ utiliser les services publics en ligne (CAF, Pôle Emploi, CPAM, etc.)

❏ envoyer un email

❏ faire un achat en ligne

❏ suivre mes comptes bancaires en ligne

❏ je ne sais faire aucune des actions ci-dessus

7. Quand vous utilisez un outil numérique, le faites-vous :

❏ seul de façon autonome

❏ accompagné (enfants, conjoint, amis, association, aidants)

❏ cela dépend des tâches que je réalise

8. Qu'aimeriez-vous faire sur internet que vous ne savez pas faire actuellement ?

9. Parmi les éléments suivants, quel est aujourd'hui votre principal frein à l'utilisation d'internet ?

❏ trop compliqué à utiliser
❏ les données perosnnelles ne sont pas suffisamment protéger sur internet
❏ internet n'est pas utile pour la vie quotidienne
❏ aucun frein
❏ autre frein ?

10. Aujourd'hui, lorsque vous devez effectuer vos démarches en ligne, êtes-vous plutôt :

❏ très inquiet
❏ assez inquiet
❏ peu inquiet
❏ pas du tout inquiet
❏ ne se prononce pas

11. Qu'est ce qui vous inquiète le plus dans le fait d'accomplir en ligne des démarches administratives ou fiscales ?

❏ vous ne vous sentez pas suffisamment à l'aise avec les sites administratifs en particulier
❏ vous ne savez pas vraiment comment archiver ou conserver des informations dans le temps, avec les démarches en ligne
❏ toutes les démarches administratives vous inquiètent, quel que soit la façon dont vous le faites
❏ aucune inquiétude
❏ autre raison ?

TYPOLOGIE DES USAGERS

Contrainte	Intérêt : Fort	Intérêt : Moyen	Intérêt : Faible
Forte		l'apprenti consciencieux	l'habile détaché
Modérée	le suiveur clairvoyant	l'assidu par défaut	le résigné sceptique
Faible	le familier expert	le curieux séduit	le consommateur conformiste

[Source : Brotcorne P., Damhuis L., Laurent V., Valenduc G., Vendramin P., Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC. La fracture numérique au second degré. Academia Press, Bruxelles/Gent, 2010 - ISBN 978 90 382 1 698 0 - https://dial.uclouvain.be/pr/boreal/object/boreal:129028]

Poser un diagnostic approfondi

Le diagnostic approfondi nécessite plus de temps mais apporte plus de réponses (et des réponses plus précises) sur l'usager. Il est facultatif et ne devrait être utilisé que lorsqu'un cas n'est pas nettement identifiable via le diagnostic élémentaire (par exemple, dans le cas d'un usager trop timide ou trop approximatif dans ses réponses).

Le diagnostic approfondi vise à déterminer le niveau de compétence de l'usager et non la motivation. Pour ce faire, il propose à l'usager une série d'exercices visant à déterminer si l'usager est capable de réaliser un certains nombre de tâches. Si le diagnostic élémentaire se base sur la perception qu'à l'usager de lui-même alors que le diagnostic approfondi confronte ce dernier à des situations réelles et observe le comportement de l'usager. Des outils en lignes sont disponibles pour mener à bien ce genre de diagnostic (voir encart ci-dessous). L'utilisation de ces outils dans le cadre du diagnostic est double. D'une part, l'outil fournit un niveau de compétence objectif de l'usager et permet donc de trancher les profils ambigus. D'autre part, l'utilisation des outils peut également permettre d'évaluer l'état d'esprit et le niveau d'aide dont fait preuve l'usager durant la durée du test (est-il stressé ? est-il frustré ? etc.).

En conclusion, grâce au diagnostic (élémentaire ou approfondi), l'aidant sera alors capable de déterminer :

Si l'étape suivante devrait être une intervention ou une réorientation ;

Si l'usager est globalement enthousiaste ou non face au numérique ;

Les points faibles de l'usager et donc les compétences à renforcer.

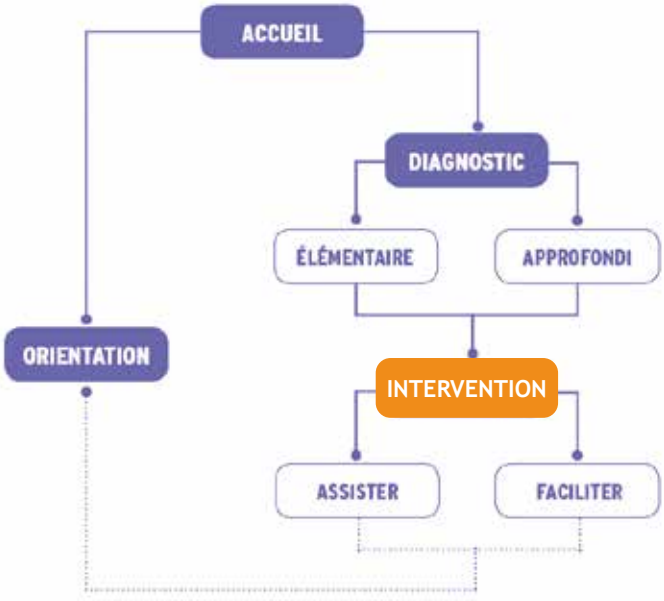
Des sites utiles de diagnostic

PIX : https://pix.fr/

LES BONS CLICS : https://www.lesbonsclics.fr/fr/evaluer-niveau-numerique

SITE DU GOUVERNEMENT : https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/#jediagnostique_ancre

L'ÉTAPE
D'INTERVENTION



Comment intervenir pour amener vers la voie de l'autonomie numérique ?

Quelle que soit la modalité d'intervention (assistance ou facilitation), pour que son intervention soit un réel accompagnement vers l'autonomie, l'aidant numérique doit veiller à :

- encourager l'usager à être actif,
- (faire) verbaliser chacune des étapes dans la réalisation de la démarche,
- fournir des connaissances pour une utilisation éclairée des outils informatiques.

Ce dernier point est primordial pour rendre l'usager autonome. L'aidant doit lui fournir les concepts de base de l'informatique et lui transmettre les savoirs plus généraux de la citoyenneté numérique.

Après l'étape d'intervention, l'aidant peut orienter l'usager vers une autre structure ou une autre personne ressource pour qu'il poursuive son accompagnement. Il est important que l'aidant puisse sensibiliser l'usager à l'importance de l'autonomie numérique à l'heure actuelle. L'aidant donc doit se tenir informé des différentes initiatives autour du numérique dont il pourrait informer un usager : formations, outils en ligne, structures, asbl…

Quelles sont les modalités d'intervention de l'aidant numérique ?

À partir du diagnostic établi, l'aidant numérique intervient de la manière qu'il juge la plus adaptée pour apporter une réponse à la demande de l'usager.

Deux modalités d'intervention peuvent être distinguées :

- l'assistance : l'aidant "fait avec" l'usager. Quand un usager est en incapacité de réaliser en toute autonomie sa démarche numérique, l'aidant la réalise avec lui.
- la facilitation : "donner accès" à l'usager. Quand un usager n'est pas familiarisé avec un outil numérique ou n'a pas connaissance d'un service en ligne, l'aidant numérique facilite sa démarche en lui "donnant accès" à ces ressources.

Dès que la démarche à assister ou à faciliter sort du cadre d'exercice de l'aidant numérique, celui-ci se doit de réorienter l'usager vers une structure ou une personne compétente en la matière. Pour rappel, l'intervention de l'aidant relève uniquement du domaine numérique et d'aspects techniques. Il n'est pas un assistant social et ne s'engage donc pas sur la suite qui sera donnée à la démarche.

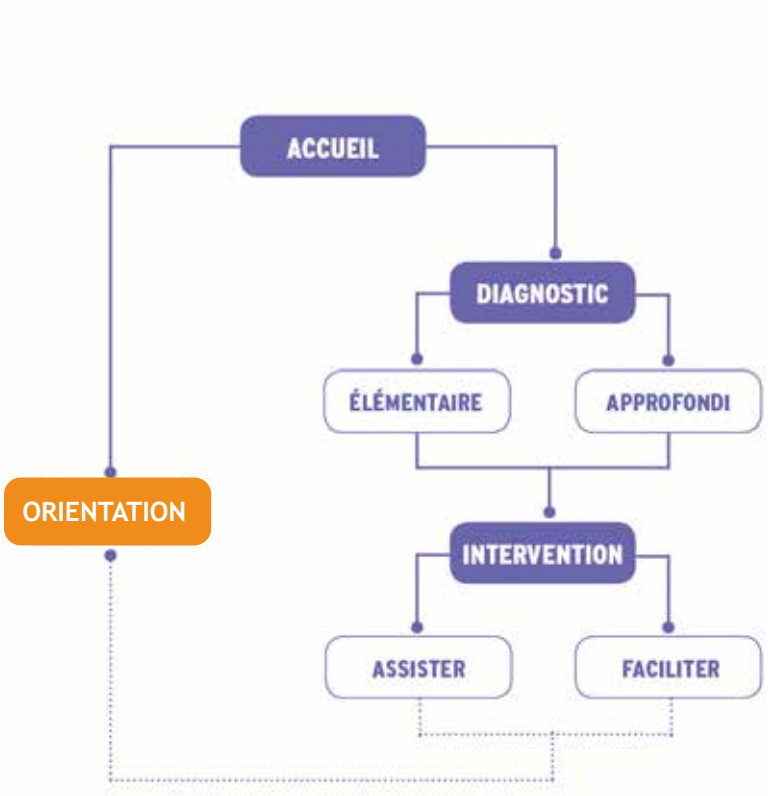
Quelle posture adopter pendant l'étape d'intervention ?

Tout au long de son intervention, l'aidant numérique doit porter un regard positif inconditionnel sur l'usager. Il doit faire preuve de bienveillance, d'indulgence et d'écoute.

Concrètement, durant l'intervention, l'aidant doit privilégier le côte à côte avec l'usager. S'asseoir à côté de l'usager encourage son implication dans l'utilisation de l'ordinateur. L'aidant doit, en effet, encourager l'usager à manipuler lui-même l'ordinateur. Il est primordial de (faire) verbaliser chacune des étapes de la démarche. L'aidant doit s'assurer que l'usager comprenne bien les termes et le vocabulaire utilisés. L'aidant doit accepter de devoir répéter plusieurs fois la même chose, reformuler, refaire une manipulation. Il veille également à encourager l'usager à poser des questions, à être curieux et actif.

L'ÉTAPE
D'ORIENTATION

L'orientation est une étape importante par laquelle le binôme usager-aidant peut passer. C'est une étape qui prend place dans le parcours dès que l'aidant numérique se trouve face à une situation qui sort du cadre de son activité.



Quand doit-on orienter l'usager ?

Cela peut notamment se produire lorsque :

- l'aidant ne se sent pas à l'aise avec une démarche ;
- répondre à la demande serait contre-productif pour l'usager ;
- l'aidant n'a pas suffisamment de temps immédiatement disponible pour fournir un accompagnement de qualité ;
- l'usager requiert un niveau d'accompagnement plus important que ce que permet le mandat de l'aidant (assistance) ;
- le niveau de compétence de l'usager est trop éloigné de l'objectif.

Vers où doit-on orienter l'usager ?

Dans ces cas, l'aidant se doit alors d'orienter l'usager vers une autre structure ou une autre personne-ressource. L'aidant numérique doit donc se tenir informé des différentes structures d'accompagnement, des réseaux et des chartes mis en place par les politiques publiques.

Le tableau ci-contre recense les différents acteurs accueillant des publics qui peuvent être en difficulté avec le numérique, acteurs à concerter lorsque l'on souhaite mettre en place une stratégie d'inclusion numérique dans son territoire.

De manière générale, l'aidant numérique est attentif à tout ce qui se passe autour de lui dans le domaine du numérique afin de pouvoir guider et orienter un maximum d'usagers.

Un bon point de départ est de consulter régulièrement un annuaire collectant les initiatives locales en matière d'inclusion numérique, tel que le site territoires.societenumerique.gouv.fr.

[Source : https://territoires.societenumerique.gouv.fr/boite-outils/strategie.html#methodo

LIEUX SPÉCIFIQUES : TERRITOIRES NON PRÉCISÉS

TOUTE LA POPULATION	Personnes âgées	Bénéficiaires de revenus sociaux	Jeunes en situation de fragilité (16-30ans)	Personnes en situation de handicap	Familles	Personnes ayant des difficultés en langue française	Demandeurs d'emploi
Mairies	Clubs séniors	CCAS	Ecole de la 2nd chance	Cap Emploi	CCAS	Foyers de travailleurs migrants	Pôle Emploi
Préfectures / Sous-préfectures	MFR	Référents insertion	Missions locales	Maison départementale des personnes handicapées	Centres sociaux	Centre d'accueil de demandeurs d'asile	Services insertion
PIMMS	Aidants (soignant.es, assistant.es de vie)	Centres sociaux départementaux	Services logements	Associations dédiées (APF, ADAPEI, ...)	Écoles / collèges / lycée	Ateliers socio-linguistique	Maisons de l'emploi
MSAP	EHPAD	Organismes de service public (CAF, Pôle emploi, MSA)	Foyers de jeunes travailleurs		Associations de proximité	Toute structure mettant en place des ateliers FLE	Chantiers d'insertion
Espaces publics numérique et cyberbase	Résidences autonomie (foyers, logements)	Associations de proximité	Associations de jeunesse et d'éducation populaire		UDAF		Régies de Quartier
Hôpitaux	Résidences séniors	CHU / CHRS	Auberge de jeunesse		CAF		
Bibliothèques / Médiathèques	CDC (centres locaux d'information et coordination	Maraudes	Centres de loisirs / association sportives		Bailleurs sociaux		
Structures médico-sociales	CARSAT	Associations caritatives (Secours Populaire, Emmaüs)	Amicales laïques		Relai PMI		
Organismes de service public (CAF, Pôle emploi, MSA)		Épiceries solidaires	Maison des solidarités		Familles de France		
Antennes locales des associations de défense des consommateurs			Comités locaux pour le logement autonome des jeunes		Familles rurales		
Gendarmeries / gendarmes mobiles			EPIDE		Confédération syndicale des familles		
Médiateurs santé			Greta		AFL		
Médiateurs sociaux			CROUS		CIDFF		
			Etablissements d'enseignement				

Tableaux qui recensent les différents acteurs accueillant des publics qui peuvent être en difficulté avec le numérique.

LIEUX SPÉCIFIQUES : TERRITOIRES RURAUX

TOUTE LA POPULATION	Personnes âgées	Bénéficiaires de revenus sociaux	Jeunes en situation de fragilité (16-30ans)	Personnes en situation de handicap	Familles	Personnes ayant des difficultés en langue française	Demandeurs d'emploi
MSAP	Intervenants à domicile (médicales et ménagères)	CIAS / CCAS	MFR	Associations dédiées (APF, ADAPEI, ...)	Relais PMI		Régie de territoires
Mairies		Services départementaux et antennes territorialisés de l'action sociale					
Maisons de santé pluridisciplinaire							
Association Familles Rurales							
Services départementaux et antennes territorialisées de l'action sociale (autonomie, enfance, famille, emploi, insertion)							



MISE EN SITUATION

S’entraîner à accompagner

INDICATIONS PRÉLIMINAIRES

Cette section propose des profils d'usagers fictifs et des études de cas permettant de s'entraîner à résoudre des scénarios d'accompagnement d'usagers.

Profils d'usagers

Il s'agira dans un premier temps d'aborder la notion de profils d'usager fictif (aussi connu sous le nom de personas), leur utilité et quelques exemples illustratifs.

Études de cas

Cette partie présente ensuite les études de cas elles-mêmes. Pour chacune d'entre elles sont décrits le problème posé et les étapes nécessaires à leur résolution. De plus, chaque descriptif aborde comment l'étude de cas peut être déclinée en fonction de différents profils (variant ainsi la motivation et les freins propres à un profil d'usager) ainsi que les différents sujets à aborder en fonction des différences en termes de niveau de compétence des usagers accompagnés.

À GARDER À L'ESPRIT

L'action collective de l'aidant numérique

Les cas présentés dans ce guide sont des exemples de mises en situation dans lesquelles un aidant numérique intervient auprès d'un usager. Si ces exemples se traitent donc de manière individuelle, n'oublions pas que l'aidant numérique peut tout à fait faire face à l'accompagnement de plusieurs usagers, voire d'un petit groupe d'usagers, en même temps. Son action n'est donc pas exclusivement individuelle, elle est également, et bien souvent, collective. Ces mises en situation peuvent tout à fait être réalisées de manière collective.

Adaptation de l'accompagnement selon l'usager et le temps disponible

Gardons également à l'esprit que chaque demande de l'usager doit être accompagnée selon le niveau de compétence de celui-ci. Certaines demandes peuvent dès lors exiger un temps plus long d'accompagnement, une intervention plus en deçà ou, au contraire, au-delà des démarches décrites en exemple dans ce guide. En fonction du temps à disposition, de la demande et des compétences de l'usager, l'aidant se devra donc d'adapter les exemples ci-dessous.

PROFILS
D'USAGERS

Cette section propose un ensemble de profils fictifs d'usager qu'un aidant pourrait potentiellement être amené à rencontrer. Cette approche repose sur la méthode des personas, utilisée notamment en marketing et en conception d'expériences utilisateur.

Qu'est-ce qu'un persona ?

Un persona est "une personne fictive dotée d'attributs et de caractéristiques sociales et psychologiques et qui représente un groupe cible" 6 . Dans le cadre de ce guide, les personas sont utiles afin de réfléchir aux besoins et spécificités d'un usager, de mieux se "mettre à sa place". Dans le cadre des mises en situation, ces profils serviront aussi de jalons pour aider les aidants à "incarner" des usagers afin d'anticiper leur démarche auprès d'eux.

Comment décrire un persona ?

Il existe de nombreuses manières de décrire un utilisateur ou usager fictif. Dans le cadre de ce guide, les personas sont décrits à travers les caractéristiques suivantes :

- Le nom, prénom ou surnom de l'usager ;
- L'âge de l'usager ;
- Le genre de l'usager ;
- La profession de l'usager et son statut professionnel ;
- Une photo.

De plus, chaque profil devrait décrire une série de traits qui permettent de donner "vie" à l'usager fictif, ainsi qu'une série d'indices quant à son niveau de littératie numérique.



6 https://fr.wikipedia.org/wiki/Persona_(marketing)

QUELQUES PROFILS TYPES



Yusuf, Homme, cisgenre, 67 ans

Professeur d'histoire à la retraite.
Aime la littérature, le jardinage et les balades en forêt.
A deux petits enfants de 10 et 7 ans.
Souffre de cataracte.



Sam, Femme, transgenre, 34 ans

Conceptrice-Rédactrice (copywriter).
Aime la cuisine, Netflix et les loisirs créatifs.
Possède un compte Etsy.



Arthur, Homme, cisgenre, 23 ans

Mécanicien sans emploi.
Pratique le football dans un club semi-professionnel.
A 1 fille de 8 mois.



Huan, Homme, cisgenre, 41 ans

Ingénieur en construction.
Aime la photo et les trekkings.
Marié et deux filles de 13 et 15 ans.
Soucieux que ses enfants soient des bons citoyens numériques.



Nadine, Femme, cisgenre, 52 ans

Secrétaire sans emploi.
Aime la musique classique, les vidéos d'animaux et les balades en vélo.
Divorcée avec un fils de 24 ans.

ÉTUDE DE CAS 1
RÉSERVER DES TITRES DE TRANSPORT

Description de la demande

Cette première étude de cas est consacrée à la réservation en ligne de titres de transport. Cette démarche est suffisamment grand public que pour être "jouée" avec plusieurs des profils décrits au point précédent.

En fonction du profil choisi, il est possible de faire varier la posture de l'usager et, de ce fait, la motivation et la volonté ou l'enthousiasme de celui-ci. Par exemple, avec le persona de Yusuf, on peut imaginer un grand-père désireux de rendre visite à ses petits-enfants. Dans ce cas, la motivation et l'intérêt élevé devraient pousser à camper un personnage désireux d'apprendre et globalement enthousiaste. A l'inverse, l'enthousiasme de Yusuf pourrait s'avérer être un handicap. Ainsi, désireux d'atteindre son objectif, l'usager pourrait au contraire trouver la phase d'apprentissage trop longue et inutile. Il voudrait alors que l'aidant effectue la tâche pour lui.

Étapes de résolution et piste de discussions

Afin de mener à bien la démarche, l'usager devra identifier et accomplir les étapes suivantes. Chaque étape de cette démarche est l'occasion de lancer des discussions ou rappeler des bonnes pratiques liées à l'étape en cours.

1. Ouvrir l'ordinateur

Rappeler comment on ouvre et comment on ferme correctement un ordinateur.

2. Ouvrir une session

Rappeler comment on ouvre et comment on ferme correctement un ordinateur au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe

3. Ouvrir un navigateur

Rappeler comment localiser un logiciel sur un ordinateur, ce qu'est un navigateur (vs. un moteur de recherche), discuter des différents navigateurs, de leur gestion des standards du web et de la confidentialité[7]. Conscientiser à l'utilisation d'un navigateur qui respecte la vie privé des usagers

4. Se rendre sur le site SNCF

Option 1 : via une recherche au moyen d'un moteur de recherche

Rappeler ce qu'est un moteur de recherche, conscientiser à l'utilisation d'un moteur de recherche qui respecte la vie privé des usagers (Ecosia, DuckDuckGo)

Option 2 : en encodant l'URL directement dans la barre URL : https ://www.oui.sncf/fr/

Geste écologique - rappeler de faire un signet ou un favori d'un site sur lequel on se rend régulièrement

Rappeler si l'occasion de présente ce qu'est un pop-up, un cookie (le site de la SNCF impose les cookies), guider la navigation sur le site et présenter les éléments invariants (la langue, le menu, le panier - typique des sites de vente - les fonctions liées au compte personnel, le formulaire d'achat, etc.)

5. Se connecter à son compte OUI.SNCF

Si pas de compte, en créer un, si mot de passe oublié, le récupérer ou générer un nouveau.

Conscientiser au fait que s'il est toujours possible de se connecter facilement avec un compte personnel d'un autre service, tel que Google ou Facebook, cette pratique est à déconseiller car elle donne un droit d'accès aux données personnelles du compte en question - elle facilite également le travail du pirate qui accède ainsi à plusieurs services, conscientiser qu'il ne faut jamais enregistrer ("se souvenir de moi" - cookies) des données personnelles sur un ordinateur public, choisir des mots de passe forts

(https://www.dashlane.com/fr/features/password-generator)
et discuter de l'utilité d'un gestionnaire de mots de passe
(https://www.techadvisor.fr/banc-essai/ordinateurs/meilleur-gestionnaire-de-mot-de-passe-3666137/)

6. Commander

Discuter les éléments invariants d'un formulaire électronique (les données obligatoires, les calendriers interactifs, les choix à effectuer parmi une liste de produits proposés, la vérification des informations, la validation, le paiement, etc.), vérifier que le site web est sécurisé (connexion sécurisée - https -, certificat valide) avant d'effectuer le paiement, conscientiser qu'il ne faut jamais enregistrer ("se souvenir de moi" - cookies) des données personnelles sur un ordinateur public

7. Accéder à sa commande

Conscientiser à l'utilisation écologique de billets électroniques plutôt que papier, conscientiser au fait qu'un QR code peut être copié et qu'il doit donc rester privé, récupérer le billet sur une clé USB (si ordinateur public), conscientiser sur le fait que les clés USB sont des vecteurs de virus (https://www.malekal.com/virus-par-cle-usb/)

7 Google Chrome vend les données, Brave respecte la vie privée - https://www.clubic.com/article-282232-1-comparatif-internet-explorer-firefox-opera-safari.html

ÉTUDE DE CAS 2

EFFECTUER UNE DÉMARCHE ADMINISTRATIVE

Description de la demande

Cette étude de cas est consacrée à la réalisation d'une démarche administrative. Cette démarche est suffisamment grand public que pour être "jouée" avec plusieurs des profils décrits précédemment.

En fonction du profil choisi et de la démarche choisie, il est possible de faire varier la posture de l'usager et, de ce fait, la motivation et la volonté ou l'enthousiasme de celui-ci. Par exemple, si la démarche administrative est une déclaration de décès, on peut imaginer que n'importe quel profil d'usager sera affecté émotionnellement et donc peu réceptif à l'opportunité d'apprendre de nouvelles compétences numériques

Étapes de résolution et piste de discussions

Afin de mener à bien la démarche, l'usager devra identifier et accomplir les étapes suivantes. Chaque étape de cette démarche est l'occasion de lancer des discussions ou rappeler des bonnes pratiques liées à l'étape en cours.

1. Ouvrir l'ordinateur

Rappeler comment on ouvre et comment on ferme correctement un ordinateur.

2. Ouvrir une session

Rappeler comment on ouvre et comment on ferme correctement un ordinateur au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe.

Préciser ce qu'est une session et discuter l'accès aux données qui vont être créées (notamment si l'ordinateur est public : est-ce un couple identifiant/mot de passe générique ou un compte personnel créé avec l'usager ?)

3. Ouvrir un navigateur

Rappeler comment localiser un logiciel sur un ordinateur, ce qu'est un navigateur (vs. un moteur de recherche), discuter des différents navigateurs, de leur gestion des standards du web et de la confidentialité[8] Conscientiser à l'utilisation d'un navigateur qui respecte la vie privé des usagers

8 Google Chrome vend les données, Brave respecte la vie privée - https://www.clubic.com/article-282232-1-comparatif-internet-explorer-firefox-opera-safari.html

4. Se rendre sur le site officiel de l'administration française

Option 1 : via une recherche au moyen d'un moteur de recherche

Rappeler ce qu'est un moteur de recherche, conscientiser à l'utilisation d'un moteur de recherche qui respecte la vie privé des usagers (Ecosia, DuckDuckGo)

Option 2 : en encodant l'URL directement dans la barre URL : https://www.service-public.fr/

Geste écologique - rappeler de faire un signet ou un favori d'un site sur lequel on se rend régulièrement
Rappeler si l'occasion de présente ce qu'est un pop-up, un cookie, guider la navigation sur le site et présenter les éléments invariants (le menu et sous-menu, les onglets, la barre de recherche, etc.

5. Se connecter à son compte personnel ou utiliser le sevice FranceConnect

Si pas de compte, en créer un, si mot de passe oublié, le récupérer ou générer un nouveau.

Conscientiser qu'il ne faut jamais enregistrer ("se souvenir de moi" - cookies) des données personnelles sur un ordinateur public, choisir des mots de passe forts (https://www.dashlane.com/fr/features/password-generator) et discuter de l'utilité d'un gestionnaire de mots de passe (https://www.techadvisor.fr/banc-essai/ordinateurs/meilleur-gestionnaire-de-mot-de-passe-3666137/), expliquer ce qu'est un captcha

6. Effectuer la démarche souhaitée !

ÉTUDE DE CAS 3

CRÉER UN CV ET LE JOINDRE À UN MAIL POUR RÉPONDRE À UNE OFFRE D'EMPLOI

Description de la demande

Cette étude de cas est consacrée à la création d'un CV et à son envoi en réponse à une offre d'emploi. Cette démarche est plus ciblée et devrait être "jouée" avec un des profils sans emploi proposés au point précédent concernant les profils d'usagers.

En fonction du profil choisi, il est possible de faire varier la posture de l'usager et, de ce fait, la motivation et la volonté ou l'enthousiasme de celui-ci. Par exemple, Nadine pourrait se sentir en position de vulnérabilité accrue en raison de son âge et de sa situation familiale. Elle pourrait alors chercher une validation externe de ses chances d'obtenir le poste vacant et mettre à l'épreuve le devoir de réserve de l'aidant (voir point 5 pour plus de détails sur ce devoir de réserve).

Étapes de résolution et piste de discussions

Afin de mener à bien la démarche, l'usager devra identifier et accomplir les étapes suivantes. Chaque étape de cette démarche est l'occasion de lancer des discussions ou rappeler des bonnes pratiques liées à l'étape en cours.

1. Ouvrir l'ordinateur

Rappeler comment on ouvre et comment on ferme correctement un ordinateur.

2. Ouvrir une session

Rappeler comment on ouvre et comment on ferme correctement un ordinateur au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe.
Préciser ce qu'est une session et discuter l'accès aux données qui vont être créées (notamment si l'ordinateur est public : est-ce un couple identifiant/mot de passe générique ou un compte personnel créé avec l'usager ?)

3. Créer le CV

3.1 Via un logiciel installé sur l'ordinateur (détaillé p. 38)

3.2 Via un service en ligne (détaillé p. 39)

4. Ouvrir sa boîte mail

Option : si pas d'adresse email, en créer une

Conscientiser à l'existence de messageries qui garantissent une confidentialité des données (https://www.arobase.org/messageries/alternatives-europeennes-a-gmail-et-outlook-com.htm)

4.1 Localiser et ouvrir son logiciel de messagerie

Rappeler comment localiser un logiciel sur un ordinateur, ce qu'est un logiciel de messagerie, différencier logiciel de messagerie et webmail, conscientiser sur l'intérêt d'utiliser un logiciel de messagerie sur l'ordinateur privé, discuter des mesures à prendre pour réduire l'impact écologique d'une messagerie (https://www.arobase.org/ecole/email-ecolo.htm)

4.2 Via un navigateur se rendre sur son webmail

Option 1 : via une recherche au moyen d'un moteur de recherche

Rappeler ce qu'est un moteur de recherche, conscientiser à l'utilisation d'un moteur de recherche qui respecte la vie privé des usagers (Ecosia, DuckDuckGo)

Option 2 : en encodant l'URL directement dans la barre URL

Geste écologique - rappeler de faire un signet ou un favori d'un site sur lequel on se rend régulièrement

Rappeler si l'occasion de présente ce qu'est un pop-up, un cookie, guider la navigation sur le site et présenter les éléments invariants (le menu et sous-menu, les onglets, la barre de recherche, etc.)

5. créer un nouveau message

6. ajouter l'adresse du destinataire et un objet

Rappeler les bases du logiciel de messagerie

7. Joindre le CV au format portatif

Conscientiser sur la taille maximale des pièces jointes, informer sur la possibilité d'envoyer un lien plutôt que le fichier quand celui-ci est trop gros (https://www.arobase.org/pieces-jointes/envoyer-gros-fichier-par-email.htm)

8. envoyer le message !

3.1 Via un logiciel installé sur l'ordinateur

Ouvrir logiciel de traitement de texte

Rappeler comment localiser un logiciel sur un ordinateur, ce qu'est un logiciel de traitement de texte

Si un modèle existant — **OU** — **Sinon, le télécharger**

Ouvrir un modèle de CV

Rappeler qu'il est possible d'ouvrir un fichier existant à partir du logiciel ou à partir du fichier lui-même

Ouvrir un navigateur

Rappeler comment localiser un logiciel sur un ordinateur, ce qu'est un navigateur (vs. un moteur de recherche), discuter des différents navigateurs, de leur gestion des standards du web et de la confidentialité[9]. Conscientiser à l'utilisation d'un navigateur qui respecte la vie privé des usagers

Se rendre sur un site de modèles de CV

Option 1 : via une recherche au moyen d'un moteur de recherche

Rappeler ce qu'est un moteur de recherche, conscientiser à l'utilisation d'un moteur de recherche qui respecte la vie privé des usagers (Ecosia, DuckDuckGo)

Option 2 : en encodant l'URL directement dans la barre URL : https://www.service-public.fr/

Geste écologique - rappeler de faire un signet ou un favori d'un site sur lequel on se rend régulièrement

Choisir et télécharger le modèle

Rappeler comment retrouver un fichier téléchargé modifier et enregistrer le modèle.

Modifier et enregistrer le modèle

Rappeler les bases du traitement de texte

Exporter le CV dans un format portable

Rappeler ce qu'est un format portable, conscientiser de l'avantage à l'utiliser pour des documents à visualiser

9 Google Chrome vend les données, Brave respecte la vie privée - https://www.clubic.com/article-282232-1-comparatif-internet-explorer-firefox-opera-safari.html

3.2 Via un service en ligne

Ouvrir un navigateur

Rappeler comment localiser un logiciel sur un ordinateur, ce qu'est un navigateur (vs. un moteur de recherche), discuter des différents navigateurs, de leur gestion des standards du web et de la confidentialité[9]. Conscientiser à l'utilisation d'un navigateur qui respecte la vie privé des usagers

Se rendre sur un site de création de CV en ligne

Option 1 : via une recherche au moyen d'un moteur de recherche

Rappeler ce qu'est un moteur de recherche, conscientiser à l'utilisation d'un moteur de recherche qui respecte la vie privé des usagers (Ecosia, DuckDuckGo)

Option 2 : en encodant l'URL directement dans la barre URL :ex. https://expresscv.com/

Geste écologique - rappeler de faire un signet ou un favori d'un site sur lequel on se rend régulièrement

Rappeler si l'occasion de présente ce qu'est un pop-up, un cookie, guider la navigation sur le site et présenter les éléments invariants (le menu et sous-menu, les onglets, la barre de recherche, etc.)

Se connecter à un compte personnel

Option 1 : si pas de compte en créer un
Option 2 : si mot de passe oublié, le récupérer ou générer un nouveau

Conscientiser qu'il ne faut jamais enregistrer ("se souvenir de moi" - cookies) des données personnelles sur un ordinateur public, choisir des mots de passe forts (https://www.dashlane.com/fr/features/password-generator) et discuter de l'utilité d'un gestionnaire de mots de passe (https://www.techadvisor.fr/banc-essai/ordinateurs/meilleur-gestionnaire-de-mot-de-passe-3666137/)

Suivre les étapes de création du CV et encoder les données demandées

Discuter les éléments invariants d'un formulaire électronique (les données obligatoires, la vérification des informations, la validation, etc.)

Téléchager le CV créé dans un format portatif

Rappeler ce qu'est un format portable, conscientiser de l'avantage à l'utiliser pour des documents à visualiser



NOS OUTILS CLÉ EN MAIN

Des ressources accessibles gratuitement sur le site lesvoyageursdunumerique.org

LE RÉFÉRENTIEL
DE COMPÉTENCES

Les fiches d'activités ont été pensées pour couvrir le maximum de champs des compétences nécessaires à la maîtrise des outils et des usages du numérique. Pour cela, nous nous sommes appuyé.e.s sur le référentiel des e-compétences élaboré par la Commission Européenne. Ce DIGCOMP, comprends 21 compétences, divisées en cinq champs de compétences. Retrouvez ci-dessous quelques fiches d'activités que vous pouvez librement réutiliser pour vos ateliers d'accompagnement. Retrouvez plus de 300 autres fiches sur le site internet www.voyageursdunumerique.org !

RÉFÉRENTIEL DIGCOMP	THÉMATIQUE Numérique pour tous	THÉMATIQUE Citoyenneté numérique
Les fondamentaux de la littératie numérique	Découvrir l'ordinateur	
	Comment se repérer sur le bureau	
	Découvrir le smartphone et la tablette	
	Comment chercher un emploi en ligne	
Littératie de l'information et des données		Débat mouvant - Fake News
		Comprendre ce qu'est une source
		Le fact-cheking
Communication et collaboration	Comment se repérer dans sa boite e-mail et envoyer un mail	
		Commenter sans froisser
		Créer et ouvrir un blog
Création de contenus numériques	Comment créer son CV	
	Comment mettre en page un texte	
		Les communs numérique #1 le droit de publier
Protéger son matériel, ses données, sa santé et son bien-être		Comportement en ligne et cyber-harcèlement
	L'importance des mots de passe	
		Le quiz RGPD
		Le hacking ou piratage informatique

FAMILLES RURALES

PREMIER MOUVEMENT FAMILIAL ASSOCIATIF DE FRANCE

Familles Rurales est une association reconnue d'utilité publique qui agit en faveur des familles sur tout le territoire, en milieu rural et périurbain. Le Mouvement intervient dans tous les domaines de l'intérêt général : petite enfance, enfance, formation, parentalité, grand âge, défense des consommateurs. Son action : accompagner les projets et développer des initiatives, des structures et des services pour répondre aux besoins des familles et défendre leurs intérêts.



Les missions

- Informer les familles et faire entendre leur voix
- Proposer des réponses adaptées aux besoins des familles
- Développer l'entraide de proximité
- Dynamiser les territoires ruraux et périurbains
- Soutenir l'engagement associatif

Les valeurs

- Entraide et solidarité
- Initiative et responsabilité
- Participation et citoyenneté
- Convivialité et échange

Les chiffres clés

- 160 000 familles adhérentes
- 40 000 bénévoles
- 17 000 salariés

2 200
associations locales

70
fédérations départementales

10
fédérations régionales

EN UN REGARD

AGIR ENSEMBLE À CHAQUE ÉTAPE DE LA VIE

Agir au quotidien

Avec les familles adhérentes, Familles Rurales invente et développe les activités et services adaptés à leurs besoins :

- 158 associations de services d'aide à domicile
- 500 clubs séniors
- 130 « permanences consommation »
- 2100 accueils de loisirs
- 7500 personnes en formation
- 5000 jeunes engagés
- 260 structures petite enfance
- mais aussi des séjours de vacances, de l'accompagnement scolaire, du soutien à la parentalité, de la prévention routière...

Représenter les familles

Association familiale et agréée défense des consommateurs, Familles Rurales se mobilise pour défendre les intérêts des familles. Le Mouvement a notamment obtenu :

- la mise en place du chèque énergie pour les ménages modestes,
- l'instauration d'un droit à l'oubli sur Internet pour les mineurs,
- l'encadrement des services de transport d'utilité sociale,
- un étiquetage des aliments plus lisible pour préserver la sécurité alimentaire des consommateurs.

Construire les ruralités de demain

Familles Rurales présente des solutions nouvelles pour préparer l'avenir des familles et des territoires ruraux en prenant en compte la voix des familles. Parmi les thématiques prioritaires :

- préserver les services publics dans les territoires ruraux,
- connecter les territoires ruraux en très haut débit,
- développer le télétravail et les tiers-lieux,
- être un acteur de la transition écologique,
- créer de nouvelles synergies et mobiliser les entreprises à travers le fonds de dotation RURAL MOUV.

LES DOMAINES D'ACTION

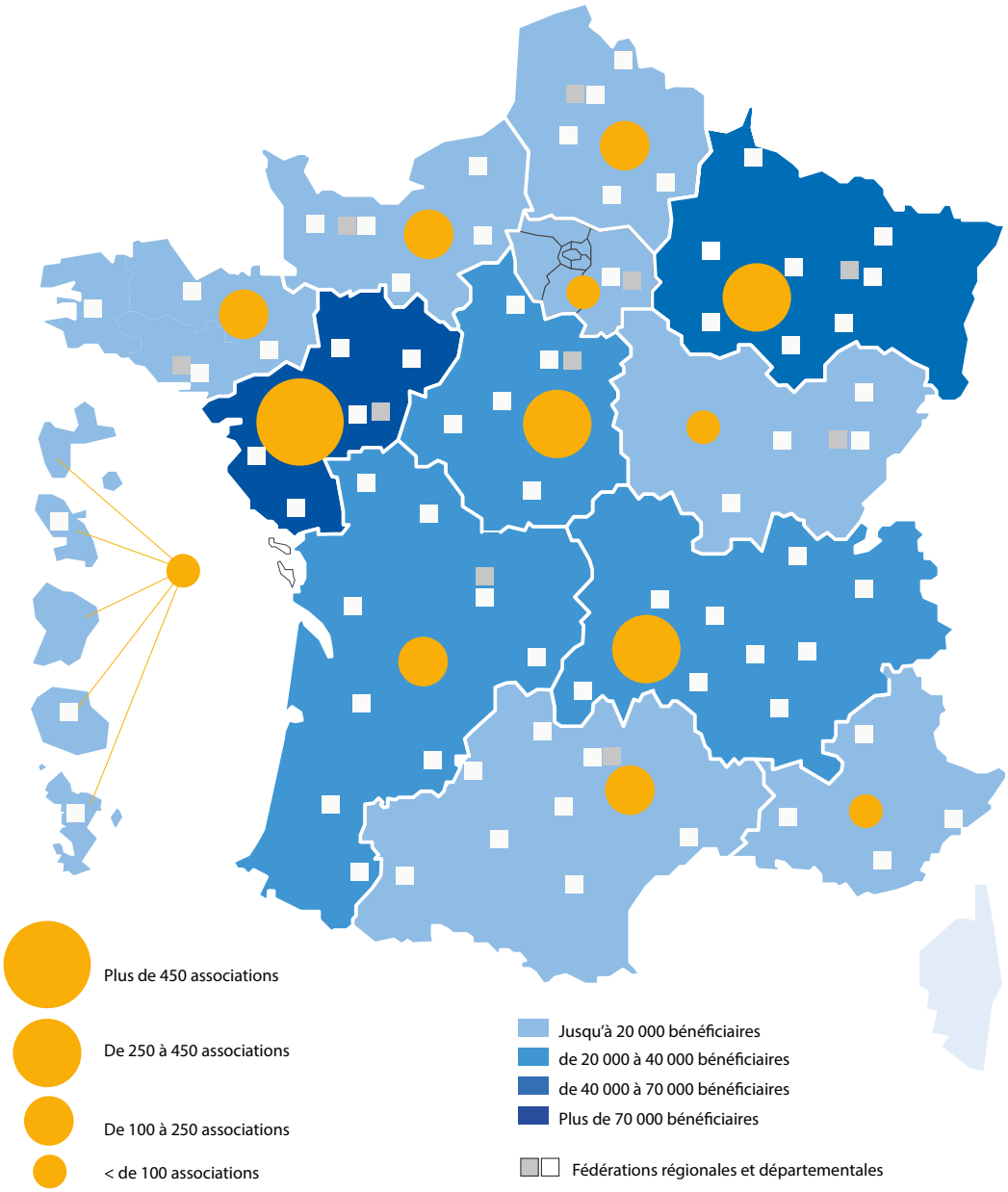
- PETITE ENFANCE
- ENFANCE
- ÉDUCATION ET PRÉVENTION
- JEUNESSE
- SENIORS
- CONSOMMATION ET VIE PRATIQUE
- LOISIRS ET CULTURE
- ENTRAIDE ET CONVIVIALITÉ
- FORMATION

FAMILLES RURALES PRÈS DE CHEZ VOUS

2 200 associations locales

70 fédérations départementales, **10** fédérations régionales

Comme 160 000 familles adhérentes, rejoignez le Mouvement !



Familles rurales
Vivre mieux !

Fédération nationale

7 cité d'Antin
75009 Paris
Tél. 01 44 91 88 88
www.famillesrurales.org
infos@famillesrurales.org

Association loi 1901, reconnue d'utilité publique, agréée et habilitée pour son action :

- famille
- consommation
- éducation
- jeunesse
- loisirs
- vie associative
- santé
- formation

famillesrurales

famillesrurales.federationnationale