



ET SI J'ACCOMPAGNAIS ?

Bienvenue au Jour 1

LA FORMATION DE 3 JOURS

ATELIER COLLABORATIF Jour 1

> Déconstruire les représentations, améliorer sa connaissance du numérique au coeur du travail social

ATELIER COLLABORATIF Jour 2

> Développer une posture professionnelle permettant de mettre en oeuvre une stratégie d'accompagnement

MODULES EN LIGNE

Pourquoi et comment accompagner son public sur les sujet suivants :

Identité numérique
Messagerie en ligne
France Connect
Démarche en ligne

ATELIER COLLABORATIF Jour 3

> Pratiquer des modalités d'accompagnement concrètes en fonction des usages numériques et des besoins de son public.

ÉVALUATION DU PARCOURS à la fin de chaque journée par les participants

FOCUS SUR AUJOURD'HUI

Car chaque jour suffit sa peine ;-)

Déconstruire les représentations,
améliorer sa connaissance du numérique au coeur du travail social

TOUR DE TABLE

Faisons
connaissance
avec les
mots/maux du
web.

1 heure

ACTIVITÉ 1

> Connaître la réalité
des usages
numériques de son
public.

Un quizz interactif/jeu en
ligne - Kahoot- pour
découvrir le baromètre des
usages numériques et les
usages des publics les plus
en difficulté

1 heure 15

ACTIVITÉ 1 Bis

> Focus sur
la sortie d'une étude
pratique

L'analyse d'une enquête sur
les usages numérique des
personnes réfugiées en
2020-2021

45 minutes

PAUSE DÉJEUNER

1 heure

ACTIVITÉ 3

> Partager
les réalités
professionnelles de
l'accompagnement
à l'inclusion
numérique

11 min de vidéo donnant la
parole à une dizaine de
professionnel.le.s

1 heure

ACTIVITÉ 4

> Construire une
posture adaptée vis
à vis du numérique
en lien avec son
contexte
professionnel

Atelier "À la place de..."
revenant sur des situations
de médiation numérique et
les réponses possibles à
apporter.

1 h 30

ÉVALUATION

Évaluation de
la journée par
les
participant.e.s

30 minutes

0 - INTRODUCTION



Hub pour l'Inclusion Numérique en Auvergne-Rhône-Alpes

4 MISSIONS



**Parcours de
formation hybride**
Plateforme
d'apprentissage



Cartographie
régionale des lieux
de médiation
numérique



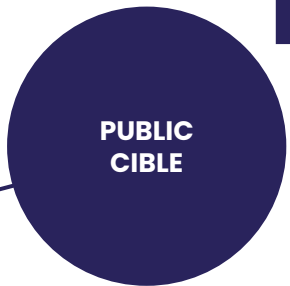
**La boîte à
financement**



Evénements
Numérique inclusif

OBJECTIF : Mettre en relation les publics et les aidant-es afin de **définir des parcours de formation prioritaires pour les aidant-es adaptés aux besoins.**

LES PUBLICS EN DIFFICULTÉ



Quels besoins d'accompagnement ?



Quelles compétences numériques spécifiques ?



Quelles compétences numériques spécifiques ?



CEUX QUI ACCOMPAGNENT LES PUBLICS EN DIFFICULTÉ

- Médiation Numérique
- Acteurs Culturels et Sociaux
- Maison de Service au Public
- Travail Social
- Entreprises
- Services déconcentrés de l'État
- Collectivités Territoriales

BRISE GLACE NUMÉRIQUE

Les maux du web

IRL

PUTACLIC

BITCOIN

IOT

MEME

**INTERO-
PÉRABILITÉ**

UX

GAFAM

COOKIES

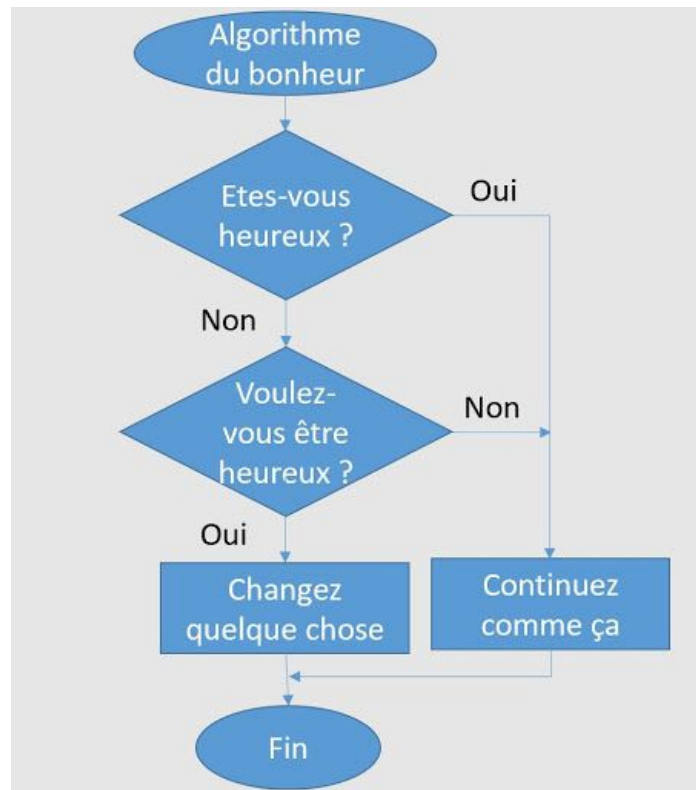
ALGORITHME



ALGORITHME

C'est une suite finie et non ambiguë d'opérations ou d'instructions permettant de résoudre une classe de problèmes.

On retrouve aujourd'hui des algorithmes dans de nombreuses applications telles que le fonctionnement des ordinateurs, la cryptographie, la planification et l'utilisation des ressources, le traitement d'images, etc. La prédation de nos traces d'activités permet à certains d'entre eux de réaliser des classements, sélectionner des informations et en déduire un profil, en général de consommation, ensuite utilisé ou exploité commercialement.





BITCOIN

Il s'agit d'actifs virtuels stockés sur un support électronique permettant à une communauté d'utilisateur·trices, les acceptant, de réaliser des transactions sans avoir à recourir à la monnaie légale.

Le bitcoin est une cryptomonnaie.

1 bitcoin aujourd'hui = 44 759,85 €





COOKIES

Il s'agit de fichiers textes qui sont insérés sur votre ordinateur par un site web, une application ou par la publicité que vous affichez. Ces fichiers vont enregistrer des informations : un pseudo, votre âge, certaines habitudes de navigation etc. Ces données sont ensuite collectées et analysées afin de faciliter votre navigation ou vous proposer des publicités qui vous correspondent.





GAFAM

GAFAM est l'acronyme des géants du Web
— Google, Apple, Facebook, Amazon
et Microsoft — qui sont les cinq grandes
firmes américaines qui dominent le
marché du numérique, parfois également
nommées les Big Five, ou encore “The Five”.





INTEROPÉRABILITÉ

C'est la capacité à communiquer de deux logiciels ou services différents, issus d'équipes de développement différentes. Cette logique est nécessaire au développement de communs numériques.

Cela correspond au développement et à l'utilisation d'API "Application Programming Interface".

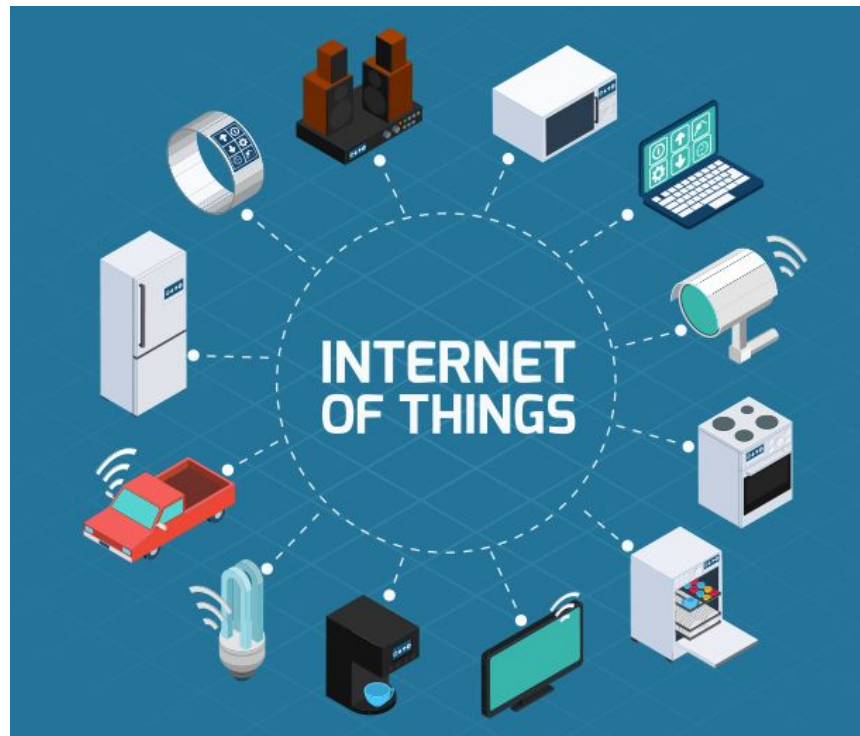




IOT

De l'acronyme en anglais "Internet of Things". Le terme d'IoT fait généralement référence **au nombre croissant d'objets connectés à l'Internet** permettant ainsi une communication entre nos biens dits physiques et leurs existences numériques.

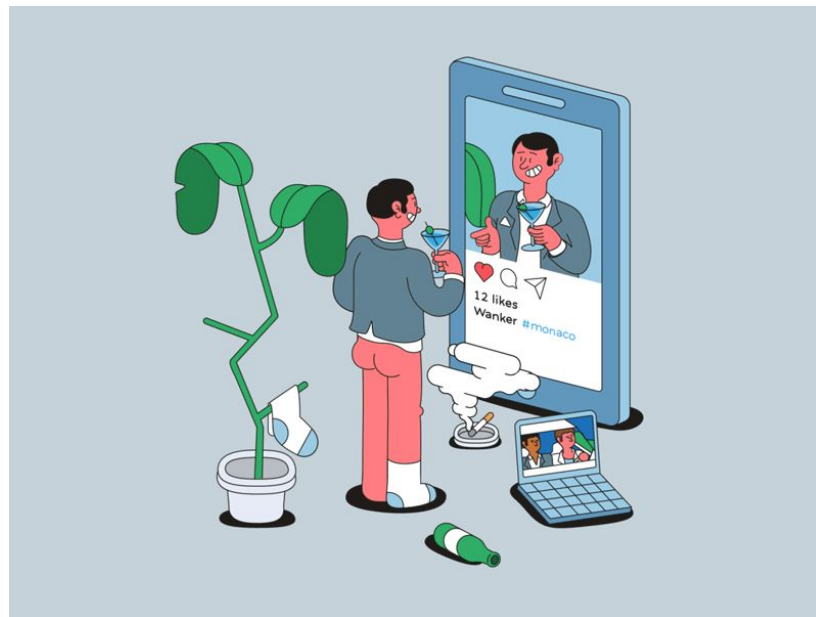
De manière générale, on parle d'objet connecté pour désigner un objet ordinaire (montre, bracelet, jouet, etc..) capable de communiquer des informations diverses à un autre objet ou à internet.





IRL

Cet acronyme signifie "In Real Life", qu'on pourrait traduire par "Dans la Vraie Vie".
Il s'agit d'un sigle utilisé sur les réseaux sociaux pour désigner une rencontre "réelle" (au sens physiquement dans un lieu géographique déterminé) par opposition à la vie "virtuelle" sur Internet.
De façon péjorative, l'expression sert à qualifier certains styles de vie ou activités jugés plus importantes, utiles ou « authentiques ».





MEME

Le *meme* est un mot venant du terme mimesis et qui désigne un élément repris et décliné massivement sur Internet. Le meme peut revêtir la peau d'un lien, d'une phrase, d'une image, d'une vidéo ou d'un hashtag. **Sa principale qualité, c'est d'être récurrent et d'hanter les plateformes sociales, blogues, nouvelles, etc. en faisant le buzz et en étant récupéré, encore et encore et encore...**

Tardar Sauce, alias Grumpy Cat, née le 4 avril 2012 à Morrystown en Arizona (États-Unis) et morte le 14 mai 2019 dans la même ville, est une chatte célèbre sur internet, devenue un mème Internet en raison de son expression faciale boudeuse.





PUTACLIC

Vulgairement un « piège à clics ».

Un contenu web destiné exclusivement à attirer le maximum de passages d'internautes afin de générer des revenus publicitaires en ligne (au mépris de toute autre considération).

La manœuvre consiste à éveiller la curiosité des gens sans la combler. Pour ce faire, il s'appuie sur un titre racoleur, voire mensonger, et sur des éléments sensationnels ou émotionnels.

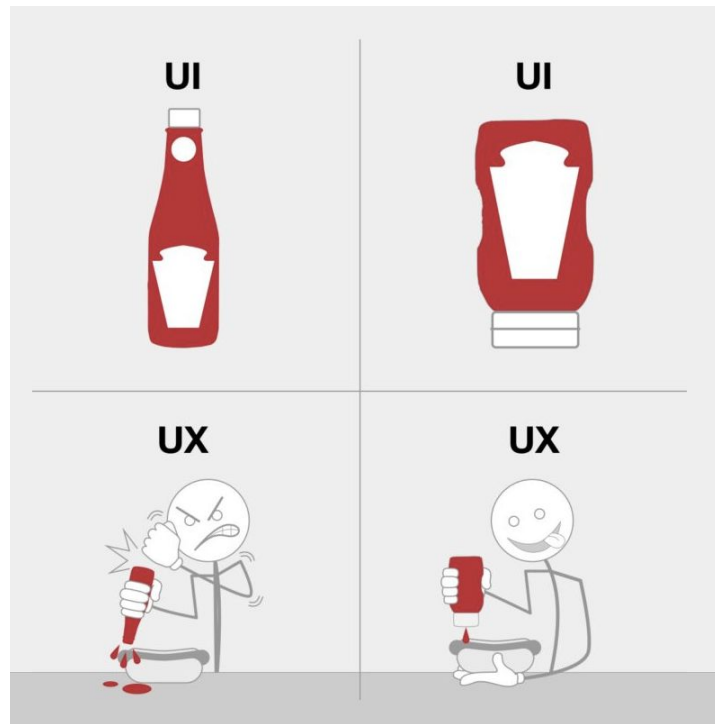




UX

L'expérience utilisateur (en anglais, User eXperience, abrégée UX) est la qualité du vécu de l'utilisateur·trice dans des environnements numériques. C'est une notion qui englobe l'ergonomie des logiciels et leur utilisabilité.

Le UX, c'est une approche, plus qu'une discipline. L'approche, c'est de mettre l'utilisateur·trice final·e d'un produit au centre du développement d'un jeu, d'un utilitaire, d'un site Internet. Il peut exister une tension entre les intentions (commerciales) des producteurs et la satisfaction de réels besoins des utilisateur·trices.



1 – FAIRE LE POINT SUR LES USAGES NUMÉRIQUES DES PUBLICS

Kahoot!

- › Se connecter sur kahoot.it
- › Entrer le code PIN
- › Renseigner son nom
- › **Répondre aux questions en cliquant sur le carré de couleur correspondant à la réponse choisie**

LES POINTS IMPORTANTS

**LA RELATION
AU NUMÉRIQUE
DE SON PUBLIC**

**Appui
de son
entourage**

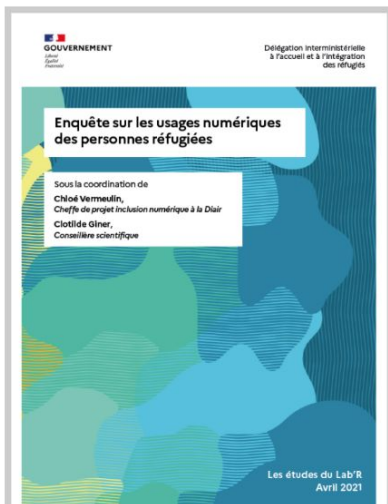
**LES MOYENS
MATÉRIELS
DE SON PUBLIC**

**LES COMPÉTENCES
NUMÉRIQUES
DÉJÀ MAÎTRISÉES
PAR SON PUBLIC**

**1 bis – Focus sur
la sortie d'une étude
pratique**

Enquête sur les usages numériques des personnes réfugiées

30 avril 2021



Chloé Vermeulin, Clotilde Giner /Diair | avril 2021

La crise sanitaire liée à la Covid-19 a mis en lumière **l'enjeu de la maîtrise des outils numériques par la population à des fins professionnelles, d'apprentissage ou d'accès aux droits**. Cette crise a également mis en exergue les inégalités en matière de **connexion, d'équipement et de formation aux outils numériques** sur le territoire français.

Fort de ce constat et en l'absence de données spécifiques liées à la population réfugiée en France, il est nécessaire de mieux cerner les usages des personnes réfugiées, le type d'équipement et l'accès à une connexion dont elles disposent. Ainsi, fin 2020, la Diair a lancé une enquête auprès de **plus de 450 réfugiés et 437 aidants** sur les usages numériques des personnes réfugiées dont nous vous proposons ici le détail.

L'analyse des données a été réalisée avec le **GIS Marsouin**, réseau de chercheurs

ENQUÊTE SUR LES PRATIQUES NUMÉRIQUES DES PERSONNES RÉFUGIÉES

Rompre ses représentations

Le principal sujet de connexion est “l'accès au droit”

› Vrai / faux

Le smartphone est l'équipement le plus répandu

› Vrai / faux

Les réfugiés utilisent internet plus souvent depuis leur arrivée en France

› Vrai / faux

La plus grande difficulté est le manque de compétence numérique

› Vrai / faux

ENQUÊTE SUR LES PRATIQUES NUMÉRIQUES DES PERSONNES RÉFUGIÉES

Rompre ses représentations

Le principal sujet de connexion est l'accès au droit

› **Faux** : 80 % des personnes réfugiées interrogées déclarent utiliser internet tous les jours. Elles se connectent principalement pour contacter leurs proches

Les réfugiés utilisent internet plus souvent depuis leur arrivée en France

› **Vrai** : 63 % des répondants déclarent utiliser internet beaucoup plus souvent depuis leur arrivée en France et 40 % utilisent de nouvelles applications.

Le smartphone est l'équipement le plus répandu

› **Vrai** : 54 % des personnes interrogées possédaient un smartphone dans leur pays d'origine, elles sont 90 % à déclarer en posséder un en France

La plus grande difficulté est le manque de compétence numérique

› **Faux** : 87 % déclare que le français est un élément bloquant dans leurs démarches et 52% des réfugiés trouve les sites d'accès aux droits trop compliqués.

ENQUÊTE SUR LES PRATIQUES NUMÉRIQUES DES PERSONNES RÉFUGIÉES

Les aidants, en chiffre

41 % des aidants déclarent avoir besoin de se former aux outils numériques pour monter en compétences sur « la posture d'aidant numérique », se former sur la protection des données et de l'identité numérique, l'évaluation de la vulnérabilité de l'ordinateur et des outils de l'association et la détection d'hameçonnages et d'arnaques.

Un accès limité à la formation avec 64 % d'aidants qui n'ont jamais suivi de formation en rapport avec le numérique.

20 % ressentent un besoin de formation pour les démarches en ligne et 19 % pour les aides sociales. Enfin, 40 % souhaitent se former à l'utilisation de logiciels bureautiques. Sur les formations, les aidants semblent privilégier une formation de montée en compétences rapide (35 %) plutôt qu'une formation certifiante plus longue (10 %).

Les outils numériques dont les aidants se servent le plus dans le cadre de leur travail sont :



• Microsoft Office : 90 %



• Google maps : 78 %



• Google traduction : 67 %



• Doctolib : 37 %



• Google Agenda : 30 %



• Google Drive : 27 %

Les aidants interrogés sont également prêts à utiliser de nouveaux sites ou applications si cela leur est conseillé. Cependant l'enquête met en évidence une réticence concernant le partage de données personnelles (49 %) en l'absence de garantie sur la protection des données et la fiabilité du site.

ENQUÊTE SUR LES PRATIQUES NUMÉRIQUES DES PERSONNES RÉFUGIÉES

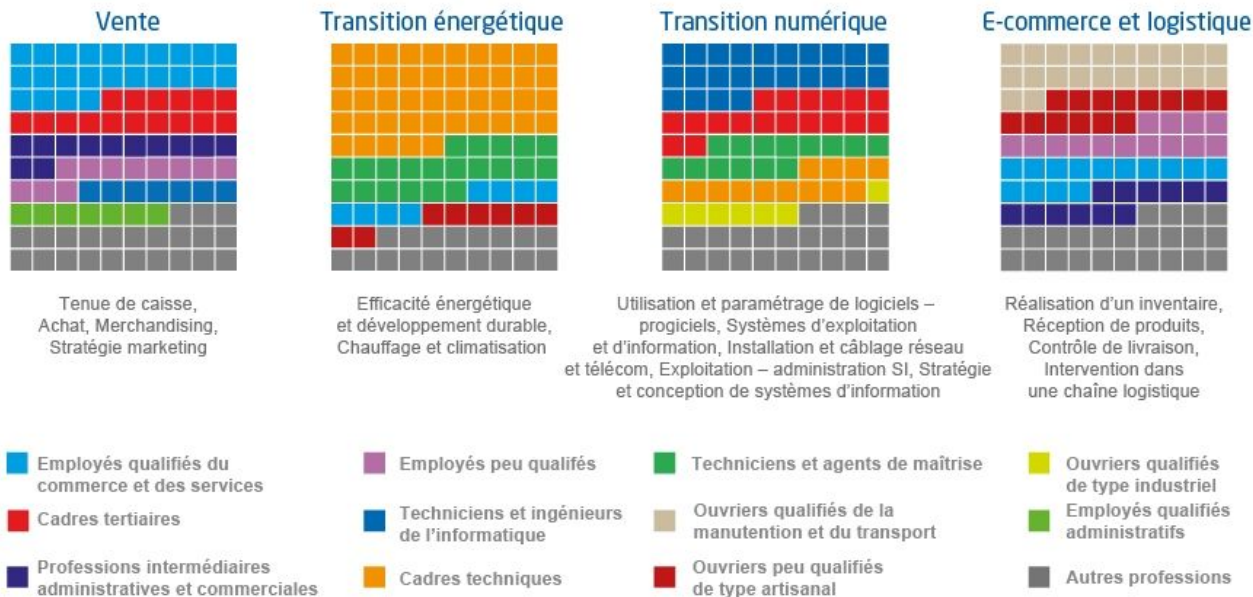
Les conclusions de l'enquête

Les recommandations clés de notre enquête :

- Favoriser une meilleure connaissance des besoins et des usages numériques des personnes réfugiées
- Assurer un accompagnement renforcé dans les démarches administratives numériques
- Renforcer le diagnostic et la formation en matière de compétences numériques
- Assurer un accès effectif au matériel et à la connexion
- Favoriser l'accès à de l'information traduite, centralisée et vulgarisée

Réfugiés.info a déployé un système de traduction collaborative de ses contenus. Ouvert à tous, ce système permet d'assurer l'accessibilité et la pérennité de l'information. L'anglais, l'arabe, le russe, le persan, le pachto et le tigrinya sont aujourd'hui proposés. Les tests utilisateurs réalisés démontrent le rôle majeur de la traduction dans l'appropriation de la plateforme et la compréhension des informations.

Les grandes tendances des compétences techniques



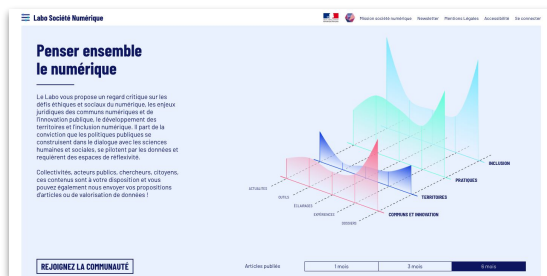
Note de lecture : Chaque carré coloré représente 1 % de l’effectif salarié qui mobilise les compétences au niveau national. Pour les compétences « tenue de caisse », « achat » et « merchandising », qui figurent parmi les vingt premières compétences en croissance sur la période 2012-2018, 24 % des salariés requérant ces compétences en 2018 exercent une profession d’employés qualifiés du commerce et des services. Seuls les premiers métiers représentant plus que 70 % de l’effectif salarié national ou les quatre premiers métiers sont représentés dans les graphiques, les autres professions sont démarquées par des carrés gris.

Champ : France métropolitaine, salariés.

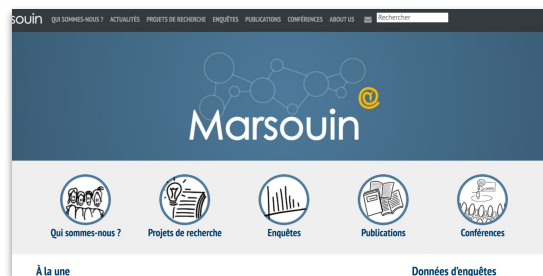
Sources : France Stratégie, à partir du ROME et des offres d’emploi (Pôle emploi), et des enquêtes Emploi 2011-2019 (Insee) ; moyenne mobile sur trois ans

4 SOURCES

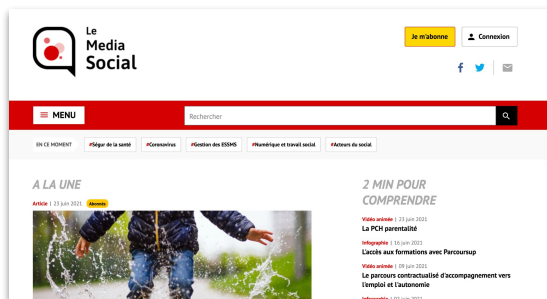
pour suivre l'actualité de l'inclusion numérique



labo.societenumerique.gouv.fr



marsouin.org



lemediasocial.fr



numerique-en-communs.fr

**2 – RÉALISER SON
POSITIONNEMENT SUR
LES COMPÉTENCES
NUMÉRIQUES**



Permettre à chacun de cultiver ses compétences numériques tout au long de sa vie !

Pix est une plateforme publique qui permet à tout un chacun d'auto-évaluer ses compétences numériques et de se former dans les 5 domaines

5 domaines, 16 compétences, 5 niveaux, basés sur le référentiel Européen DigComp

Information et données

Communication et collaboration

Création de contenu

Protection et sécurité

Environnement numérique





PiX Orga : Personnalisation des évaluations
Suivi des résultats par campagnes

Auto positionnement

Evaluer ses propres usages et compétences

<https://app.pix.fr/campagnes/ENLQBP965>

**3 – Structures
d'accompagnement
du public
et inclusion numérique :
témoignages**



Hub pour l'Inclusion Numérique en Auvergne-Rhône-Alpes

RETOUR SUR LA VIDÉO

2 POINTS

AVEC LESQUELS
JE SUIS D'ACCORD/
QUE JE RETIENS

2 POINTS

AVEC LESQUELS
JE SUIS EN
DÉSACCORD

4 - À LA PLACE DE ...
SAVOIR ORIENTER
UN·E USAGER
VERS LE·LA BON·NE
INTERLOCUTEUR·TRICE

**Se mettre dans la peau
de 5 professionnel·les
et faites un choix
d'accompagnement
pour chacune
des situations suivantes**

OBJECTIFS :

- Cerner **les différentes stratégies d'accompagnement** possibles
- Savoir **quelle stratégie adopter en fonction d'une situation et de son contexte professionnel**

SITUATION N°1

Impossible pour Geneviève, 97 ans, de mettre à jour son dossier APA qui finance son EHPAD. Elle ne déclare plus ses impôts. car elle n'a pas d'adresse email. Sa fille, Martine n'en a pas non plus et vient vous voir.

Quelle stratégie d'accompagnement allez-vous adopter ?

SITUATION N°2

On a dit à Monique, en recherche active d'emploi depuis plusieurs mois sans résultat, que son image sur les réseaux sociaux nuisait à sa crédibilité professionnelle. Elle ne comprend pas pourquoi. Perdue, elle vient vous voir pour vous demander conseil.

Quelle stratégie d'accompagnement allez-vous adopter ?

SITUATION N°3

Depuis la dématérialisation des déclarations de revenus pour les impôts, Ali se retrouve coincé. Maîtrisant peu la langue française et n'étant pas à l'aise avec les outils numériques, il vous demande de l'accompagner pour se connecter au site des impôts.

Quelle stratégie d'accompagnement allez-vous adopter ?

SITUATION N°4

Jimmy est un jeune majeur, il vit en zone rurale éloignée. Sans aides d'aucune part, il doit rapidement toucher des aides au logement pour ne pas se retrouver à la rue. Il ne sait pas comment s'y prendre.

Quelle stratégie d'accompagnement allez-vous adopter ?

SITUATION N°5

Ali possède uniquement un téléphone portable et ne maîtrise pas la langue française à l'écrit. Il a été victime d'une arnaque de 1500€ par un tiers de confiance. L'accès à son compte bancaire a été suspendu par sa banque pour résoudre la dette. La seule solution qu'il a trouvée, obtenir un nouveau compte bancaire temporaire pour pouvoir percevoir sa pension retraite. Il achète une carte "Banque en ligne" activable sur Internet chez un buraliste.

Quelle stratégie d'accompagnement allez-vous adopter ?

SITUATION N°6

Ayant besoin d'une voiture, Monique en achète une d'occasion sur leboncoin. La transaction se passe normalement, Monique est ravie. Une semaine plus tard, un sérieux problème mécanique survient. Elle cherche à contacter le vendeur qui a, bien sûr, disparu du site.

Quelle stratégie d'accompagnement allez-vous adopter ?

SITUATION N°7

Matteo vient d'obtenir son BAC,
il s'est fait refuser tous ses voeux sur Parcours Sup
et souhaite s'engager en Service Civique.
On lui a dit d'aller voir la plateforme du gouvernement,
mais il vient vous voir en vous disant qu'il ne sait pas faire.

Quelle stratégie d'accompagnement allez-vous adopter ?

SITUATION N°8

Florence, 45 ans, a créé son compte Ameli à l'aide de sa belle-sœur il y a longtemps. Depuis quelques mois, elle s'étonne de ne plus recevoir de courrier de la Sécurité Sociale. Elle vous demande ce qu'elle doit faire pour recevoir à nouveau ses relevés par courrier. Mais elle ne se souvient plus du mot de passe lié à son compte...

Quelle stratégie d'accompagnement allez-vous adopter ?

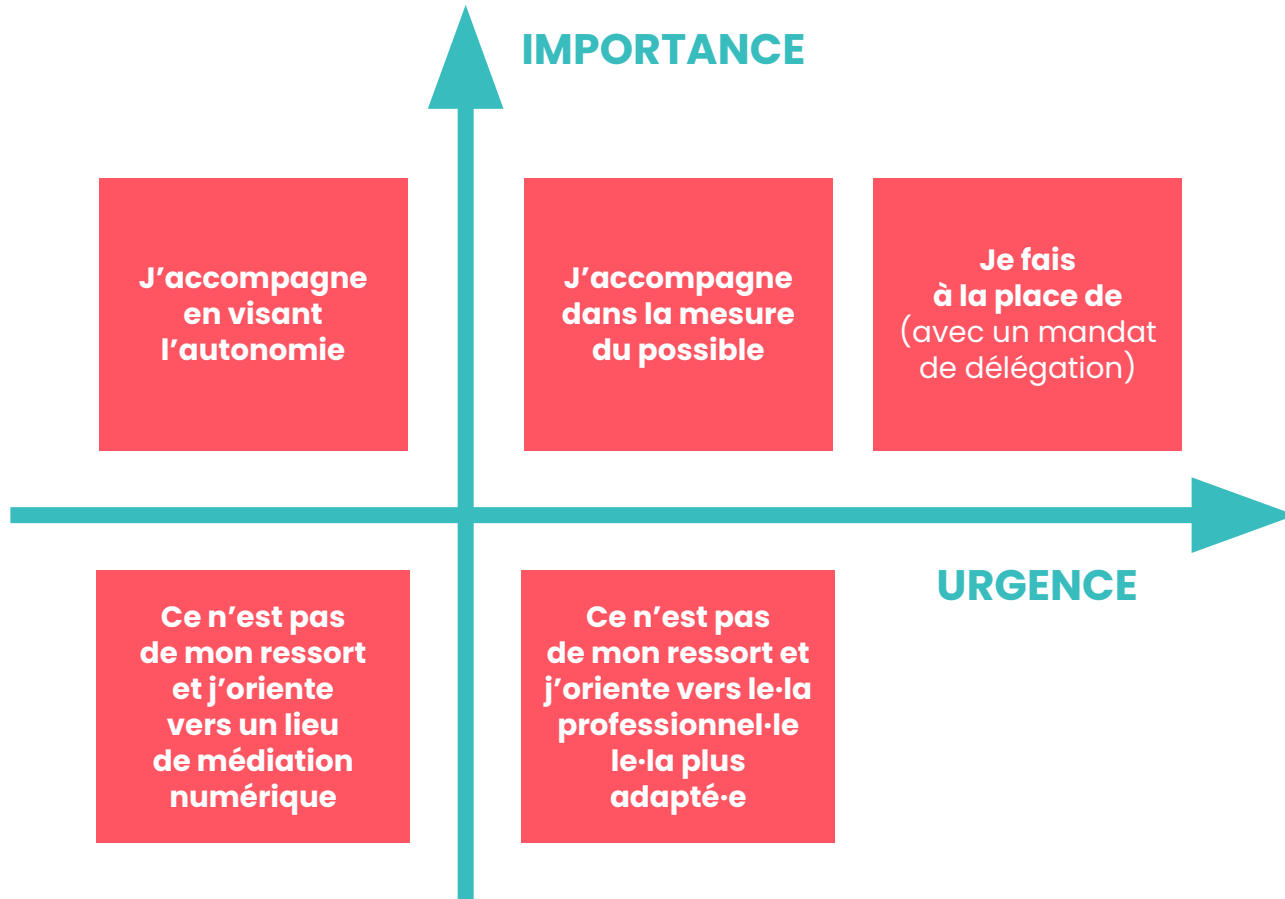
SITUATION N°9

Henri 58 ans, suit des ateliers de médiation numérique à l'EPN depuis 1 an.

Il devient de plus en plus autonome dans ses démarches mais continue de venir vous voir pour scanner et imprimer des documents.

Quelle stratégie d'accompagnement allez-vous adopter ?

PROPOSITION DE MATRICE DE CHOIX



Evaluation

Fin de journée



Retourner / Choisir : **A** **B** **C** **D**

Votre vote est relativement “*anonymisé*” par cette méthode

Durant cette journée vous avez largement préféré l'activité suivante ?

- A.** Le Kahoot pour connaître la réalité des usages numériques de son public
- ~~**B.** Le test PiX : Réaliser son positionnement sur les compétences numériques~~
- C.** Partager les réalités professionnelles de l'accompagnement à l'inclusion numérique
- D.** Construire une posture adaptée vis à vis du numérique en lien avec son contexte professionnel : A la place de ...

Durant cette journée quelle activité vous a le moins apporté ?

- A.** Le Kahoot pour connaître la réalité des usages numériques de son public
- ~~**B.** Le test PiX : Réaliser son positionnement sur les compétences numériques~~
- C.** Partager les réalités professionnelles de l'accompagnement à l'inclusion numérique
- D.** Construire une posture adaptée vis à vis du numérique en lien avec son contexte professionnel : A la place de ...

Quelles idées pour l'améliorer ?

A l'issue de cette journée, vous pensez :

- A.** "mieux connaître" les besoins prioritaires des publics que j'accompagne ;
- B.** "mieux savoir" quel rôle j'ai à jouer en tant que professionnel.le vis à vis des publics que j'accompagne ;
- C.** que mes compétences numériques me permettent d'accompagner concrètement mon public ;
- D.** "mieux visualiser" l'écosystème d'acteurs et de ressources que je pourrais mobiliser pour accompagner les publics.

A l'issue de cette journée, vous pensez :

- A.** je suis plus prêt.e à accompagner mon public ;
- B.** qu'à la fin de la formation, je serai plus prêt.e ;
- C.** qu'il me reste beaucoup de chemin à parcourir pour me sentir prêt.e ;
- D.** que ce ne sera jamais mon rôle que d'accompagner les difficultés numériques de mon public.

Cette journée a été :

- A.** Très utile
- B.** Utile
- C.** Pas très utile
- D.** Pas du tout utile



Ce document est mis à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons