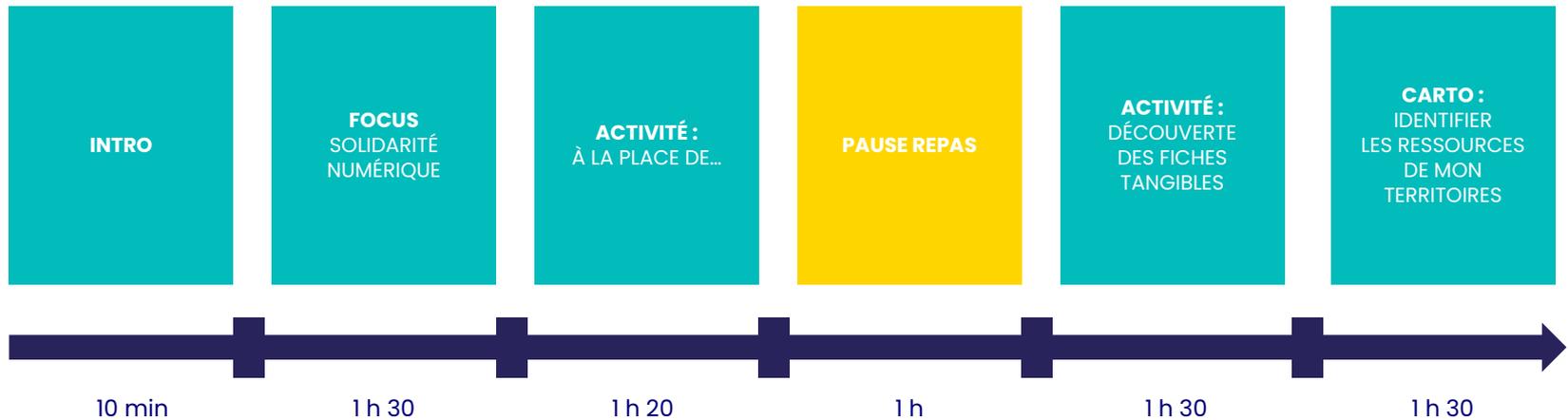




Bienvenue au Jour 2

INTRODUCTION

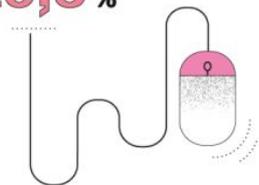
LE PROGRAMME DE LA JOURNÉE 2



FOCUS 1
La Covid,
les usagers
et les aidants

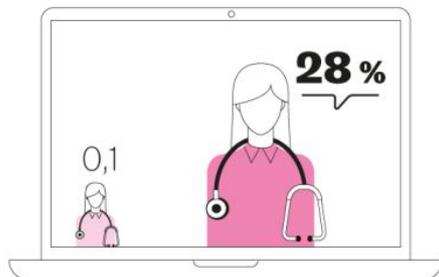
La pandémie de Covid

25,3%



C'est le taux de salariés du privé qui étaient en **télétravail** entre le 23 et le 27 mars, contre 3,1% de télétravailleurs réguliers en 2017

Part des **téléconsultations** dans le total des consultations médicales en France, en %



2-8 mars 6-12 avril

Une crise sanitaire et sociale

Cette situation inédite impacte toute la population et en particulier les personnes vulnérables :

Crise alimentaire, décrochage scolaire, isolement, dépressions, absence de transport en commun, perte des petits boulots, exiguïté des logements, télétravail sans internet ou ordinateur, interdiction des visites aux personnes hospitalisées ou en EHPAD....

DU CÔTÉ DES USAGERS



Une fracture numérique greffée sur la fracture sociale du pays

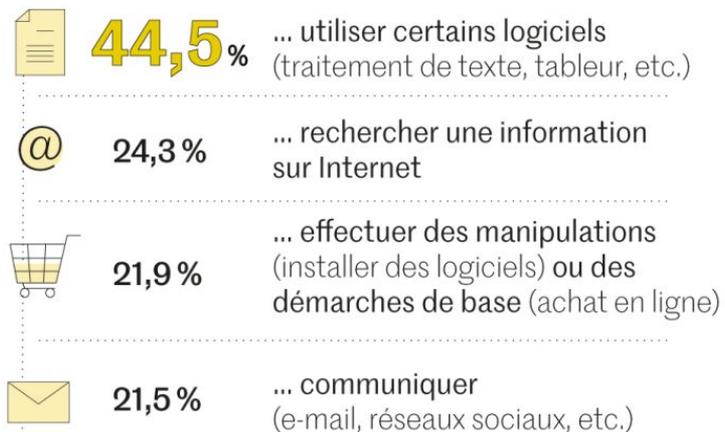
Seulement **60% des Français habitant dans des communes rurales** se déclarent compétents pour utiliser un ordinateur (75% des Parisiens)

31% des personnes peu qualifiées ont un niveau suffisant de compétences numériques, contre 84% des personnes très qualifiées

Entre **5 et 8% des élèves** ont décroché fin mars de l'enseignement à distance, soit entre 620 000 et 992 000 élèves.

Un manque de compétences

Part des Français qui, en 2019, ne savaient pas...



DU CÔTÉ DES AIDANTS



Le numérique anti-social ?

- Une culture du face-à-face et de l'oralité.
- La crainte d'une transformation du métier de travailleur social.
- Une transformation digitale d'avant crise inégale.

DU CÔTÉ DES AIDANTS



Des pratiques bouleversées

- Télétravail, réunions à distance, limitation des déplacements, webinaires...
- L'accompagnement à distance, depuis l'information, la sensibilisation, jusqu'à la formation à de nouveaux usages.
- Jeunesse, insertion et santé, les secteurs les plus concernés.

DU CÔTÉ DES AIDANTS



Des pratiques bouleversées

- Une transformation numérique définitivement enclenchée.
- Le numérique intégré dans l'accompagnement social.
- Des ponts entre les acteurs du numérique et ceux de l'action sociale.

DU CÔTÉ DES AIDANTS



La crise sanitaire accélératrice ?

- D'une montée en compétences des publics et des accompagnants ?
- D'une acculturation rapide au numérique ?
- D'une nouvelle vision du numérique ?

FOCUS 2

SOLIDARITÉ NUMÉRIQUE

La plateforme d'aide pour mes besoins numériques du quotidien

[Accéder aux ressources](#)[Découvrir Solidarité Numérique](#)

Les tutoriels les plus suivis



Comprendre les cookies Internet

Vous souhaitez en savoir plus sur les cookies ? Cette foire aux questions vous aidera à comprendre et à en apprendre davantage sur leurs spécifi... [lire la suite](#)



Utiliser le Décodex pour
vérifier les fausses
informations ou fake
news

S'informer

Vous souhaitez connaître les outils du Décodex ? Ce Tutoriel vous explique comment utiliser ce ... [lire la suite](#)

Premiers pas

Santé

Communiquer

Démarches administratives

Education et formation

Au quotidien



Comprendre les cookies

Internet

Vous souhaitez en savoir plus sur les cookies ? Cette foire aux questions vous aidera à comprendre et à en apprendre davantage sur leurs spécifi... [lire la suite](#)



Utiliser le Décodex pour vérifier les fausses informations ou fake news

S'informer

Vous souhaitez connaître les outils du Décodex ? Ce Tutoriel vous explique comment utiliser ce ... [lire la suite](#)



Mettre à jour Windows 10

Ordinateur

Vous souhaitez assurer la sécurité et le bon fonctionnement de votre ordinateur sous Windows 10 ? ... [lire la suite](#)



Qu'est-ce que le PIX et comment l'utiliser ?

Formation

Le PIX est un service public en ligne dont l'objectif est d'évaluer le niveau de maîtrise des ... [lire la suite](#)



Supprimer les cookies sur les navigateurs Firefox, Chrome, Edge

Internet

Dans certains cas, effacer les cookies de son navigateur est nécessaire. Ce tutoriel vous explique ... [lire la suite](#)



*La plateforme d'aide pour vos
besoins numériques du quotidien*

Appelez-nous au **01 70 772 372**

appel non surtaxé partout en France



Retours sur l'expérience du service Solidarité Numérique

Témoignage de Daniel, architecte retraité, qui a contacté Solidarité Numérique pour installer un logiciel de visioconférence et pouvoir communiquer avec sa mère de 103 ans.



Retours sur l'expérience du service Solidarité Numérique

Témoignage de Gaston et sa femme, âgés de 80 ans, dans leur démarche en ligne pour le CESU (Chèque Emploi Service Universel). Ils parlent numérique, encapacitation, jardinage et plantation de riz !





Retours sur l'expérience du service Solidarité Numérique

Le point de vue des volontaires



MISSION
SOCIÉTÉ
NUMÉRIQUE

LA
MED
NUM

HINAURA

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

salesforce

MÉTHODOLOGIE DE COLLECTE ET DE TRAITEMENT DES DONNÉES :

107 des 330 volontaires

inscrits sur la plateforme ont répondu plus ou moins complètement au questionnaire anonyme qui leur a été adressé.

Les réponses ont été collectées entre le 14 et le 17 avril 2020

Pour obtenir des informations exploitables, certaines réponses ont dû être rapprochées afin d'optimiser la lisibilité des graphiques.

Les données brutes et non traitées peuvent être consultées dans leur intégralité à l'adresse : <https://bit.ly/2Sexlch>

QUI SONT ILS ? QUI SONT ELLES ?

Assez logiquement considérant l'intitulé de l'appel à volontariat, 50 des **107 volontaires** qui ont répondu au questionnaire se définissent exclusivement ou notamment comme médiateur·trices numériques.

Les réponses et postures des volontaires qui se présentent comme des travailleur·ses sociales·ux et assimilés permettent de considérer que ce sont celles et ceux qui ont les usages et compétences numériques les plus développés qui se sont majoritairement mobilisés·es pour intervenir via la plateforme.

56%

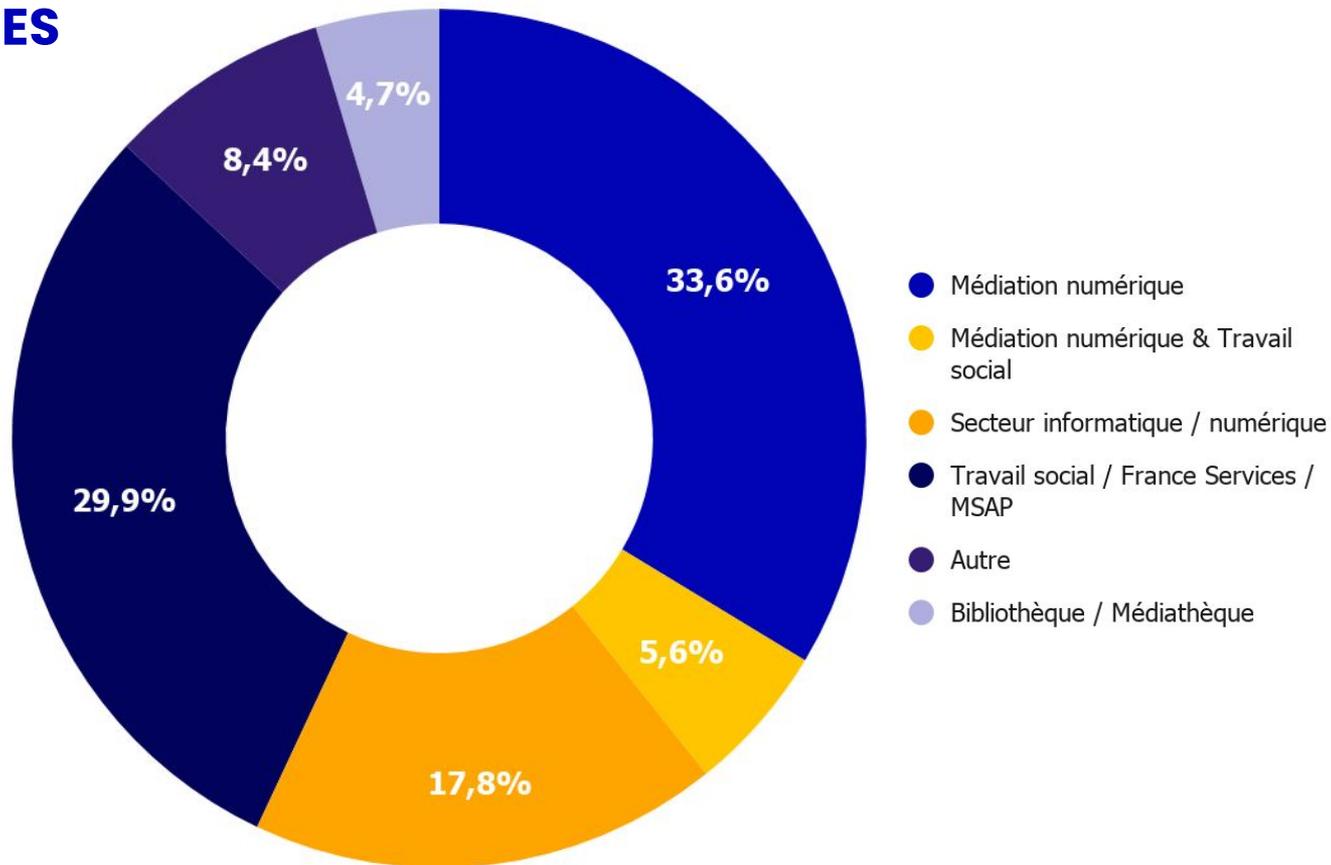
des volontaires interviennent durant **leur temps professionnel** avec l'accord de leur employeur.

70%

des volontaires consacrent **au moins 1h30 par jour** à l'accompagnement des citoyen·nes.

La prépondérance des réponses concernant une implication quotidienne nous indique que les répondant·es ont majoritairement décidé d'en faire une **activité qui rythme durablement leur confinement**, et non une façon ponctuelle de se sentir utiles. Certains commentaires soulignent même une certaine volonté de **pérenniser cet engagement** sous cette forme.

LES DOMAINES D'ACTIVITÉS DES VOLONTAIRES



QUELLES MOTIVATIONS ?



QUELLES MOTIVATIONS ?

2

Maintenir le
contact

écouter, échanger, créer
des liens avec les
citoyen·nes et leurs
"collègues" volontaires.

1

Se sentir
utile

Accompagner, soutenir,
rassurer, donner
confiance, agir
concrètement auprès
de publics en difficulté
face aux usages des
outils numériques ET
administratifs.

3

Valoriser **leurs**
compétences

et en acquérir de
nouvelles

QUELS SONT LES BESOINS DES CITOYEN·NES ?

1: Avant tout, un accompagnement pour réaliser des démarches administratives en ligne, non liées à l'épidémie

40 %

des problèmes les plus fréquents concernent l'exercice des droits :
déclaration de revenus, Pôle Emploi, CAF, sécurité sociale...

Les volontaires eux-mêmes ont de grandes difficultés à guider leurs interlocuteurs dans l'environnement administratif

- mauvaise connaissance du fonctionnement de ces administrations
- difficultés à s'orienter dans le site
- différences entre leurs interfaces et celles de leurs interlocuteurs
- difficultés à établir un diagnostic des organismes à solliciter

2: Les outils et usages numériques

Installer et paramétrer un service ou un logiciel

Trouver des solutions numériques pour faire une tâche en ligne

Trouver une information ou un document en ligne



Expertise et validation

3 : Les démarches administratives ponctuelles

Faire ses démarches concernant son emploi :
arrêt de travail,
négociation employeur...

Je suis resté en ligne 45 minutes avec un monsieur, juste pour l'écouter se rendre sur les bons sites et réaliser seul ses démarches. Il avait juste besoin d'entendre de temps en temps "oui Monsieur, c'est bien ça »

Après cette (rapide) présentation, **formulez l'enseignement** que vous pourriez tirer de cette expérience pour l'accompagnement des pratiques numériques des publics...

Quelques enseignements

1.

Les personnes accompagnées rappellent

la grande utilité des démarches d'accompagnement

2.

Les personnes rencontrent majoritairement **des difficultés dans l'exercice de leurs droits**

3.

Connaître le fonctionnement des démarches administratives

est plus important que de savoir résoudre des problèmes numériques

4.

Nombreux sont ceux qui **ont besoin d'être soutenus et accompagnés avec bienveillance**



ACTIVITÉ
À LA PLACE DE...

OBJECTIFS :

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



→ Formez 6 groupes.
Chaque groupe représente un·e "aidant·e" et possède des cartes "action".

→ Une situation est présentée. En fonction de votre personnage, **déterminez quelle stratégie d'accompagnement mettre en place.** On échange sur les choix de chaque groupe.

→ **Échangez-vous les cartes "aidant·e"** pour traiter la situation problématique suivante. Et ainsi de suite...

Atelier " À la place de..."

Situation de Geneviève

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 ?

Atelier " À la place de..."

Situation d'Ali

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 ?

Atelier " À la place de..."

Situation de Jimmy

Jimmy est un jeune majeur qui vit en zone rurale éloignée. Sans ressources, 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 ?

Atelier " À la place de..."

Situation de Florence

Florence, 45 ans, a créé son compte Ameli à l'aide de sa belle-sœur. 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 les recevoir à nouveau par courrier. Mais elle ne se souvient plus du mot de passe lié à son compte...

Quelle stratégie d'accompagnement allez-vous adopter ?

Atelier " À la place de..."

Situation de Roger

Roger, 76 ans, doit prendre RDV chez le médecin. Mais ce dernier n'a pas de secrétaire et il est envoyé vers une plateforme de rendez-vous sur Internet. Roger ne sait pas comment faire et surtout créer un compte sur Internet lui fait peur...

Quelle stratégie d'accompagnement allez-vous adopter ?

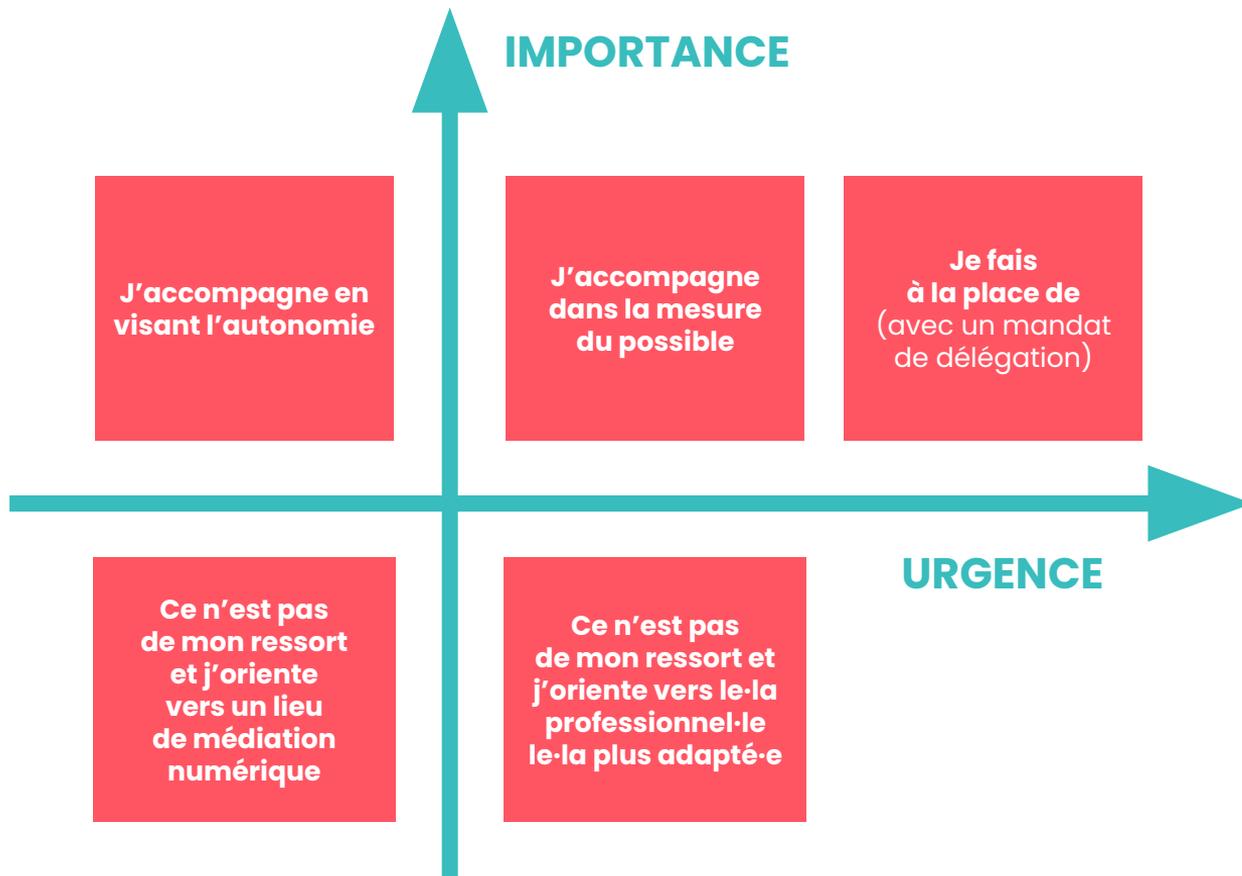
Atelier " À la place de..."

Situation de Paul

Paul, nouvel inscrit,
doit s'actualiser sur Pôle Emploi avant
ce soir minuit. Il vient vous voir car il ne sait pas faire.
Et ne semble pas capable de le faire
sans votre aide.

Quelle stratégie d'accompagnement allez-vous adopter ?

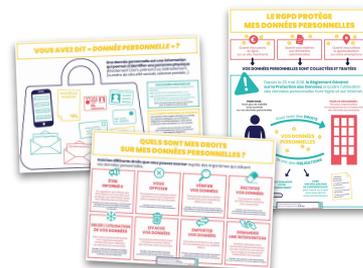
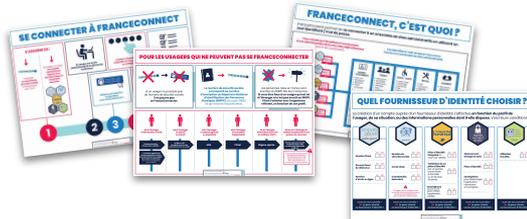
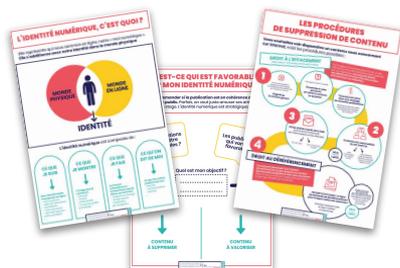
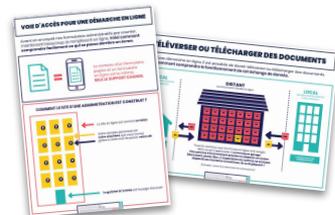
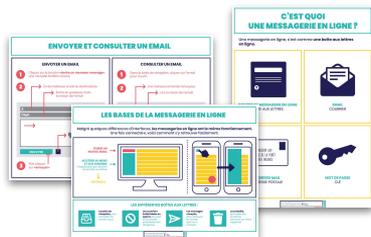
PROPOSITION DE MATRICE DE CHOIX



REPAS !!!!!!!

ACTIVITÉ
Découverte
des fiches tangibles

Formez 5 groupes, découvrez les vidéos et les fiches tangibles. **Pour chaque fiche, écrivez une situation d'accompagnement déjà vécue où vous auriez pu vous en servir.**



La situation du groupe 1 :

La situation du groupe 2 :

La situation du groupe 3 :

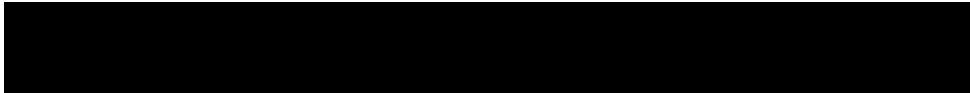
La situation du groupe 4 :

La situation du groupe 5 :



**POURQUOI ET COMMENT AIDER
SON PUBLIC À CONSTRUIRE
SON IDENTITÉ NUMÉRIQUE**





**POURQUOI ET COMMENT
ACCOMPAGNER MON PUBLIC
EN RESPECTANT LE RÈGLEMENT GÉNÉRAL
SUR LA PROTECTION DES DONNÉES ?**





**COMMENT ACCOMPAGNER
UN USAGER
À SE FRANCECONNECTER ?**





**COMMENT ACCOMPAGNER
SON PUBLIC À SE CRÉER
ET À UTILISER UNE BOITE MAIL**





**COMMENT AIDER SON PUBLIC
À EFFECTUER UNE DÉMARCHE
ADMINISTRATIVE EN LIGNE ?**



Atelier "Fiches tangibles..."

Situation de Quentin

Quentin, 24 ans, à la recherche un stage,
utilise le réseau social LinkedIn.

Au cours des entretiens passés, plusieurs
remarques lui ont été faites sur les publications
militantes qu'il partage. Il s'inquiète et vous demande conseil.

Quelle(s) fiches pouvez-vous utiliser pour l'accompagner ?

Atelier "Fiches tangibles..."

Situation de Myriam

Myriam vous explique qu'elle ne peut pas téléverser le PDF envoyé sur sa boîte mail par la CAF, car elle n'a pas le mot de passe. Désespérée, elle vient chercher de l'aide.

Quelle(s) fiches pouvez-vous utiliser pour l'accompagner ?

Atelier "Fiches tangibles..."

Situation de Riad

Riad, de plus en plus autonome avec les outils numériques, mais sans smartphone ni ordinateur, a entrepris une série de démarches en ligne. Il doit stocker des documents mais ne sait pas comment faire sans équipement personnel...

Quelle(s) fiches pouvez-vous utiliser pour l'accompagner ?

Atelier "Fiches tangibles..."

Situation de Liam

Liam, ouvrier au chômage, est suivi par la mission locale. Membre actif de la CGT, il se demande si ses convictions syndicales ne l'empêchent pas de retrouver un emploi. Dans le doute, il vous demande si ces informations apparaissent dans son dossier...

Quelle(s) fiches pouvez-vous utiliser pour l'accompagner ?

Atelier "Fiches tangibles..."

Situation de Sophie

Sophie cherche à se connecter au site de l'ANTS en utilisant France Connect. Elle vous explique se rendre sur le site d'Ameli (dont elle connaît les codes) mais n'arrive ensuite pas à basculer sur le site de l'ANTS.

Quelle(s) fiches pouvez-vous utiliser pour l'accompagner ?

CARTO
IDENTIFIER
LES RESSOURCES
DE MON TERRITOIRE

Que peut-être un lieu de médiation numérique ?

EPN Espace Public Numérique



MÉDIATEURS
ET MÉDIATRICES
NUMÉRIQUES

LES LIEUX DONT C'EST HISTORIQUEMENT LE MÉTIER

Les EPN sont des dispositifs nationaux destinés à l'accompagnement de tous les publics aux usages numériques depuis les années 90.

CCAS

EPS

MÉDIATHÈQUE
BIBLIOTHÈQUE

MAISON
DE QUARTIER

ASSOCIATION
SPÉCIALISÉE

MAISON
DE LA
JEUNESSE

CENTRE
SOCIAL



MÉDIATEURS
ET MÉDIATRICES
NUMÉRIQUES

LES LIEUX DONT C'EST DEVENU L'UNE DE LEUR ACTIVITÉS PRINCIPALES

CNAV

LA CAF

CPAM

CARSAT

LES LIEUX PUBLICS EN MUTATION

accueillant déjà du public
avec une mission de service

PÔLE EMPLOI

FABLAB

TIERS-LIEU

LES NOUVEAUX LIEUX

Un fablab est un lieu ouvert au public qui met à disposition toutes sortes d'outils, notamment des machines-outils pilotées par ordinateur, pour concevoir et réaliser des objets.

Espaces hybrides, les tiers-lieux sont des espaces de sociabilité permettant aux personnes de s'entraider, d'apprendre ou de développer des projets*.



AIDANTS ET AIDANTES
NUMÉRIQUES

LES LIEUX PRIVÉS EN MUTATION

accueillant déjà du public

LA POSTE

BANQUE

BOUTIQUE DE
SMARTPHONE



NOUVEAUX
SPÉCIALISTES



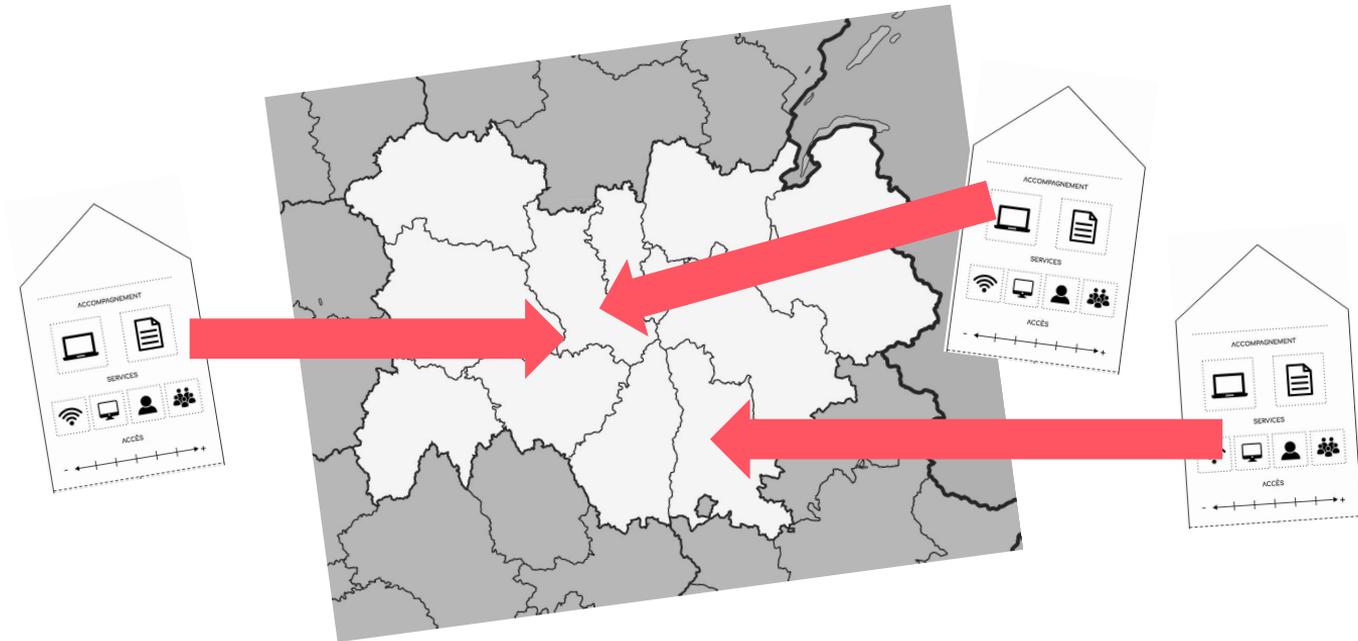
MÉDIATEURS
ET MÉDIATRICES
NUMÉRIQUES

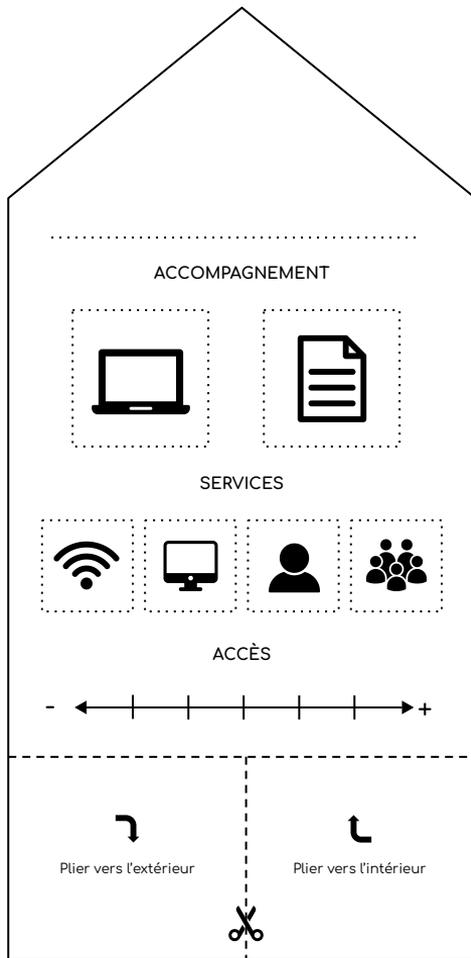
POURQUOI CARTOGRAPHIER LES RESSOURCES DE MON TERRITOIRE ?

› **Orienter les publics** en fonction de leur besoins et de leurs contraintes

› **Créer du lien** entre les structures

ALIMENTEZ LA CARTE AVEC LES RESSOURCES QUE VOUS CONNAISSEZ



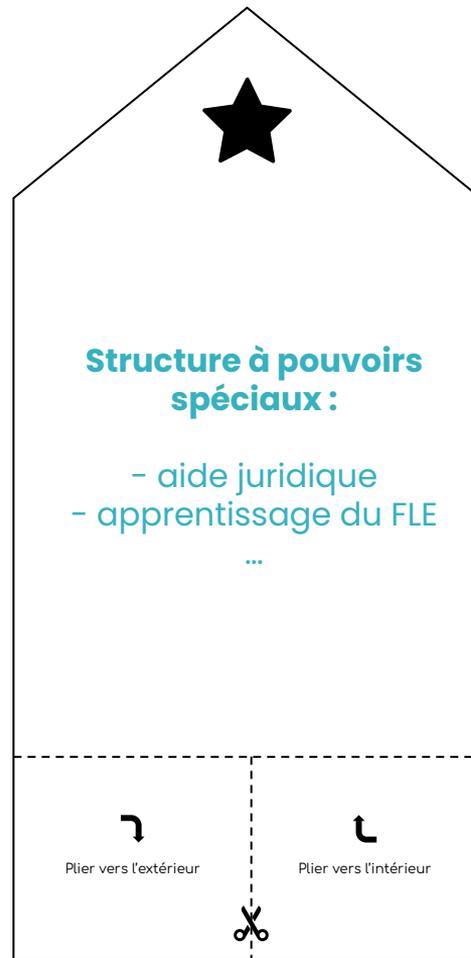


Nom de la structure

Accompagnement aux services numériques
Accompagnement aux services administratifs
(à griser si ça ne correspond pas)

WIFI
Ordinateurs en libre accès
Formations individuelles
Formations en groupe
(à griser si ça ne correspond pas)

Conditions d'accessibilité



LES RESSOURCES CARTOGRAPHIQUES

Hinaura :

<https://carto.hinaura.fr/?BaseRegionaleCarte>

La Métropole de Lyon :

<https://resin.grandlyon.com/acteurs>

La Métropole de Grenoble :

<https://ressourcesnumeriques.metropolegrenoble.fr/1398-carte.htm>

Le département de l'Isère :

<https://epnisere.org/carte-des-espaces-publics-numeriques-epn/>

Le département de la Savoie :

<https://mednum73.fr/?ActeursMednum>

Le département de la Haute-Savoie :

<https://mednum74.fr/?ActeursMednum>

Le département de la Loire :

<https://carto.hinaura.fr/?AnnuaireMedNum42>

Le département de la Haute-Loire :

<https://carto.hinaura.fr/?AnnuaireMedNum43>

Le département de l'Allier :

<https://carto.hinaura.fr/?AnnuaireMedNum03>

Géo-localiser les zones de fragilité numérique

<https://www.fragilite-numerique.fr/>

LES RESSOURCES CARTOGRAPHIQUES

Les Conseillers numériques France Service (CNFS)

<https://cartographie.conseiller-numerique.gouv.fr/>

Pour [consulter](#) les données de déploiement des Conseillers Numérique



Les Maisons France Service

https://anct-carto.github.io/france_services/?lat=45.882361&lng=-3.603516&z=6



France Services
Proche de vous au quotidien

LES RESSOURCES CARTOGRAPHIQUES

Hinaura :

<https://carto.hinaura.fr/?BaseRegionaleCarte>

Le département de l'Isère :

<https://epnisere.org/carte-des-espaces-publics-numeriques-eqn/>

La Métropole de Grenoble :

<https://ressourcesnumeriques.metropolegrenoble.fr/1398-carte.htm>

Le département de la Savoie :

<https://mednum73.fr/?ActeursMednum>

Le département de la Haute- Savoie :

<https://mednum74.fr/?ActeursMednum>

Géo-localiser les zones de fragilité numérique

<https://www.fragilite-numerique.fr/>

DES QUESTIONS ?