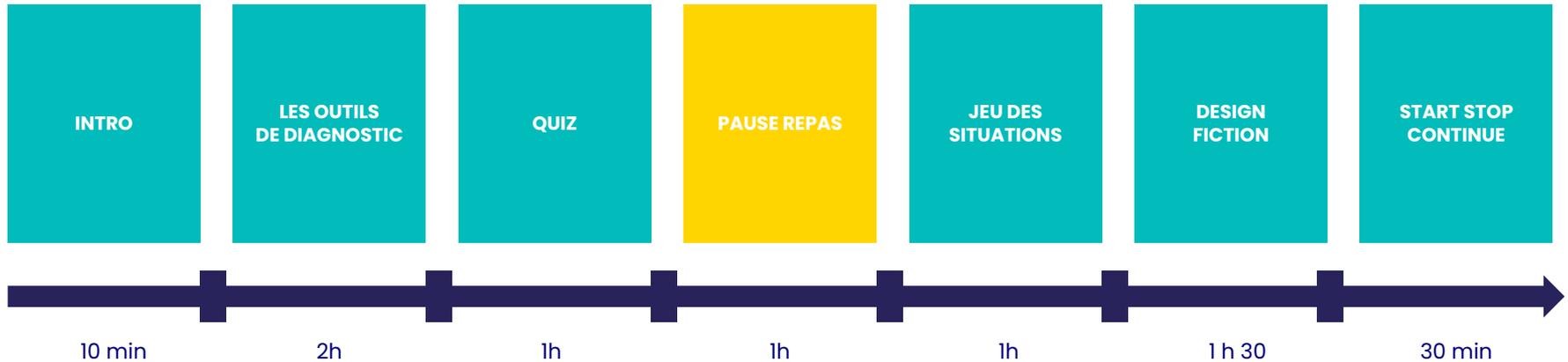




**Bienvenue au Jour 4**

# INTRODUCTION

# LE PROGRAMME DE LA JOURNÉE 4



# LES OUTILS DE DIAGNOSTIC

# Les usages d'internet

## **Les questions que je peux poser :**

Réalisez-vous des démarches administratives en ligne seul ? Pourquoi ?  
Avez-vous une adresse mail ? Faites-vous des recherches sur internet ?

## **Les solutions que je peux proposer :**

Elle dit savoir naviguer sur internet ? je la laisse réaliser sa démarche seule en vous tenant à sa disposition en cas de question.

Elle n'a jamais utilisé internet ? Je réalise la démarche pour elle, en essayant de l'impliquer au maximum.

# L'accès à l'équipement

## **Les questions que je peux poser :**

Avez-vous accès à internet chez vous ? De quel matériel informatique disposez-vous ? Ordinateur, tablette, smartphone ?

## **Les solutions que je peux proposer :**

Pas d'accès à internet ? Je peux lui proposer de se rendre dans une structure de proximité proposant des ordinateurs connectés en libre accès. Par exemple, les bibliothèques et médiathèques.

# La motivation et compétences

## **Les questions que je peux poser :**

Savez-vous qu'internet peut vous simplifier la vie ? En vous permettant par exemple d'appeler vos proches à l'étranger, de consulter des horaires de train, de revendre des produits en ligne, de trouver un emploi...

## **Les solutions que je peux proposer :**

Je peux lui proposer de suivre un parcours de formation.

# LES DIAGNOSTICS EN LIGNE





Lancez ABC Diag sur :

[pix.fr/abc-diag](https://pix.fr/abc-diag)

## ABC Diag, le premier pas vers l'autonomie numérique



10 questions



Ludique et motivant



Réalisable en  
5 à 15 minutes

ABC Diag est un test en ligne pour mesurer votre maîtrise de quelques compétences numériques essentielles : utilisation de la souris, saisie de texte dans des formulaires administratifs, messagerie électronique...

Comment s'appelle la partie de l'ordinateur encadrée en rouge ?



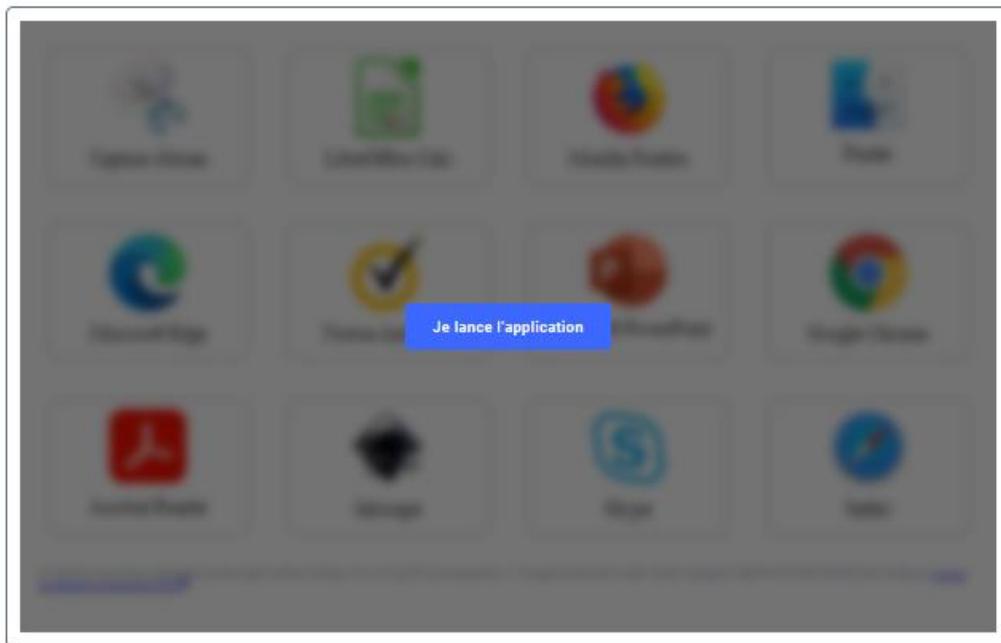
Réponse :

JE PASSE

JE VALIDE



Sélectionnez une des applications permettant d'aller sur le web (navigateur web).



🔄 Réinitialiser

JE PASSE

JE VALIDE

Sélectionnez une des applications permettant d'aller sur le web (navigateur web).



Capture d'écran



LibreOffice Calc



Mozilla Firefox



Finder



Microsoft Edge



Norton AntiVirus



Microsoft PowerPoint



Google Chrome



Acrobat Reader



Inkscape



Skype



Safari

Ce logiciel ou document comprend du contenu copié ou dérivé de <https://www.w3.org/TR/wai-aria-practices-1.1/examples/radio/radio-1.html>. Copyright © 2020 W3C® (MIT, ERCIM, Keio, Beihang). [Lisez les licences et documents W3C](#)

Réinitialiser

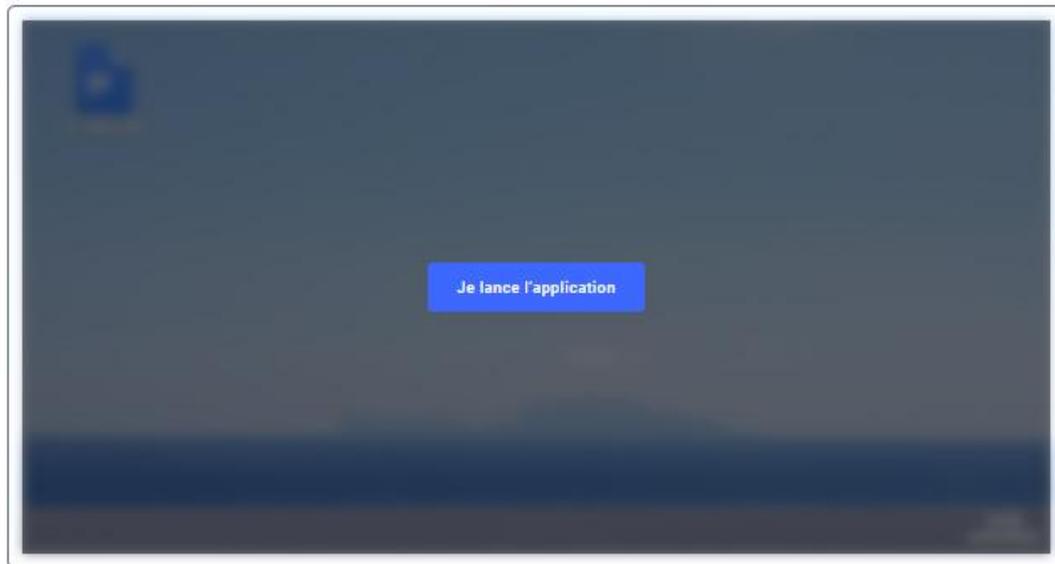
JE PASSE

JE VALIDE



Lancez l'application.

Ouvrez le fichier que vous voyez sur l'écran.



 Réinitialiser

JE PASSE

JE VALIDE

1

2

3

4

5

Lancez l'application.

Ouvrez le fichier que vous voyez sur l'écran.



 Réinitialiser

JE PASSE

JE VALIDE

1

2

3

4

5

Emma organise une fête.

Téléchargez son invitation.

À quelle heure est fixé le rendez-vous ?

TÉLÉCHARGER

Besoin d'aide pour [ouvrir, modifier ou retrouver ce fichier](#) ?

Heure du rendez-vous :  h

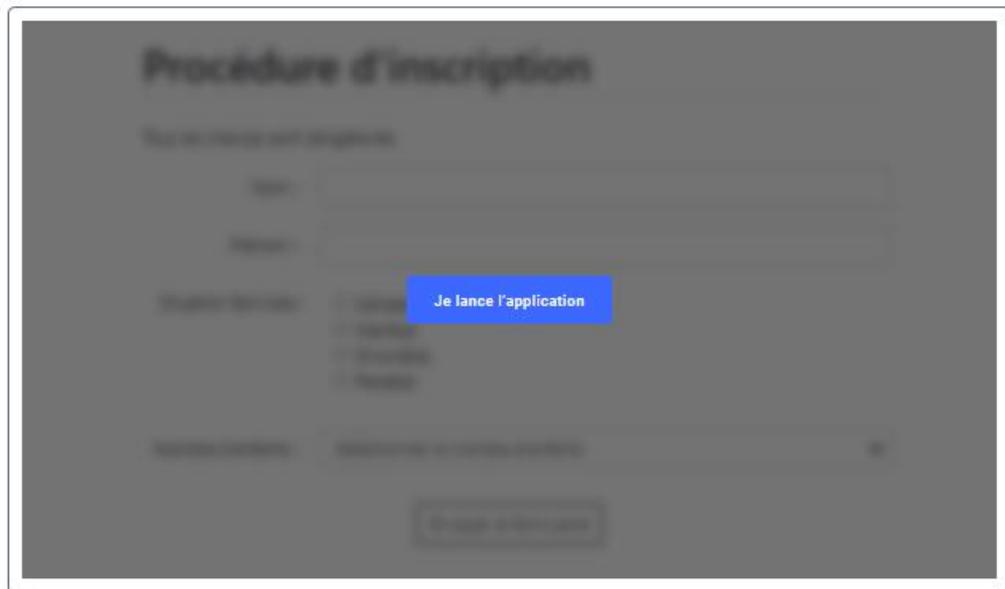
JE PASSE

JE VALIDE



Olivia PORTE, mariée, veut inscrire ses 3 enfants au centre aéré.

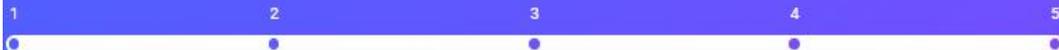
Lancez l'application et aidez-la à compléter le formulaire.



 Réinitialiser

JE PASSE

JE VALIDE



Olivia PORTE, mariée, veut inscrire ses 3 enfants au centre aéré.



Lancez l'application et aidez-la à compléter le formulaire.

## Procédure d'inscription

Tous les champs sont obligatoires

Nom :

Prénom :

Situation familiale :  Célibataire  
 Marié(e)  
 Divorcé(e)  
 Pacsé(e)

Nombre d'enfants :

Envoyer le formulaire

 Réinitialiser

JE PASSE

JE VALIDE

# LES BONS CLICS



## Testez notre diagnostic en version exercice

---

Placez la personne devant un ordinateur et observez comment l'équipement est pris en main pour répondre aux questions de l'exercice.

DIAGNOSTIQUER LE NIVEAU NUMÉRIQUE

Ecrivez le mot *bonjour* dans le rectangle



Ecrivez bonjour ici...

VALIDER

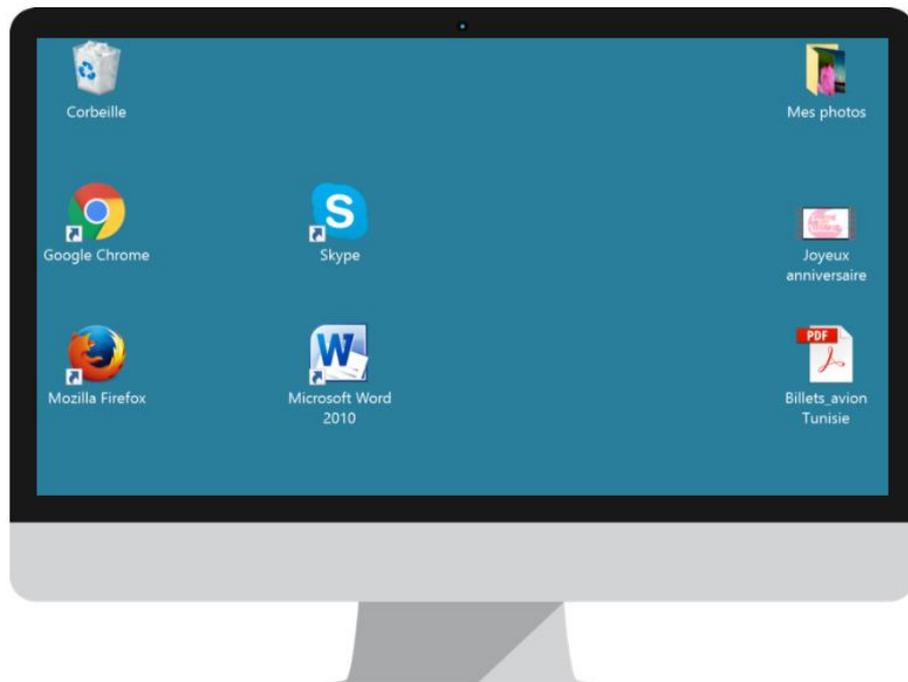
*Je ne sais pas  
comment faire*



***Bravo ! Vous savez utiliser la souris et le clavier  
ou votre écran tactile ! Passez à la question suivante.***

**VALIDER**

Allez sur *internet*



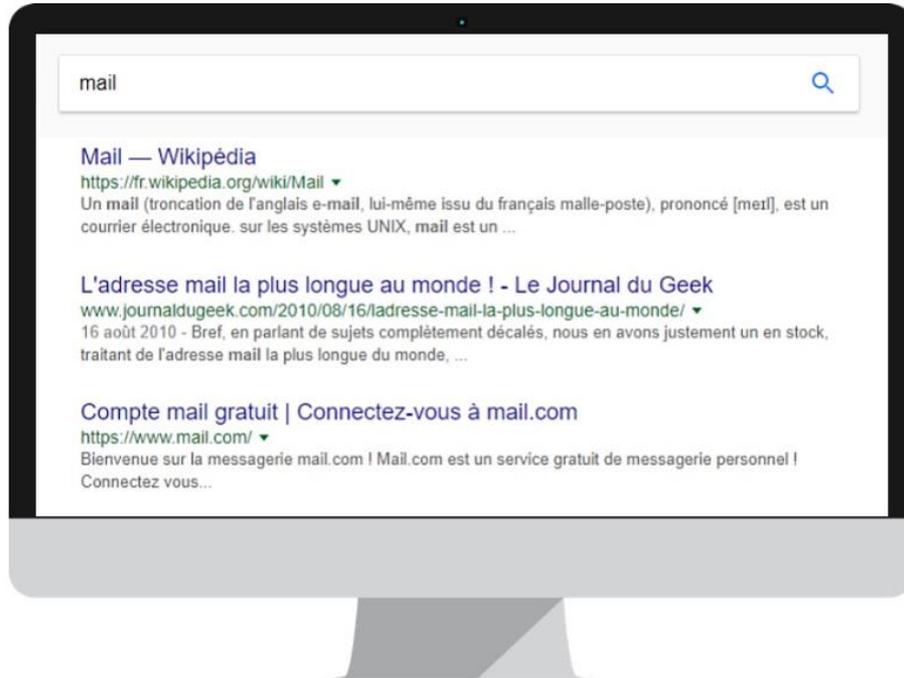
*Je ne sais pas comment faire*



***Bravo ! Vous savez aller sur internet !*** Passez à la question suivante.

VALIDER

Vous souhaitez ouvrir une boîte mail,  
*cliquez sur le bon lien.*



*Je ne sais pas  
comment faire*



***Bravo ! Vous savez faire une recherche sur internet !*** Passez à la question suivante.

VALIDER

# Envoyez un mail

1

Ecrivez l'adresse du destinataire :  
michel@mail.com

2

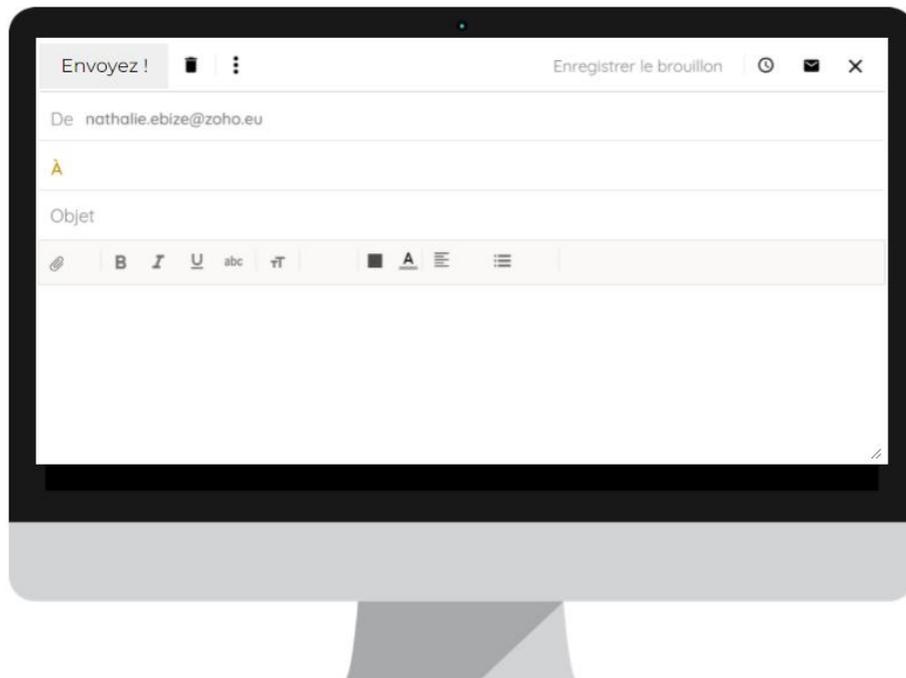
Ecrivez l'objet du mail :  
nouvelles

3

Ecrivez votre mail :  
coucou

4

Envoyez !



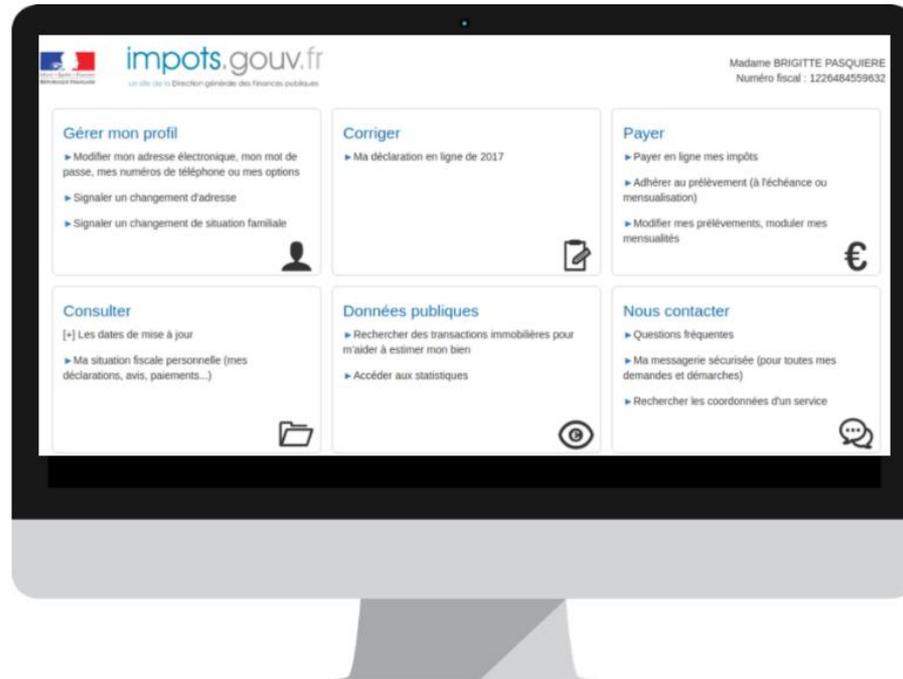
*Je ne sais pas comment faire*



***Bravo ! Vous savez envoyer un mail !*** Passez à la question suivante.

VALIDER

Vous êtes sur le site [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr).  
*Ouvrez votre déclaration de revenus.*



*Je ne sais pas  
comment faire*

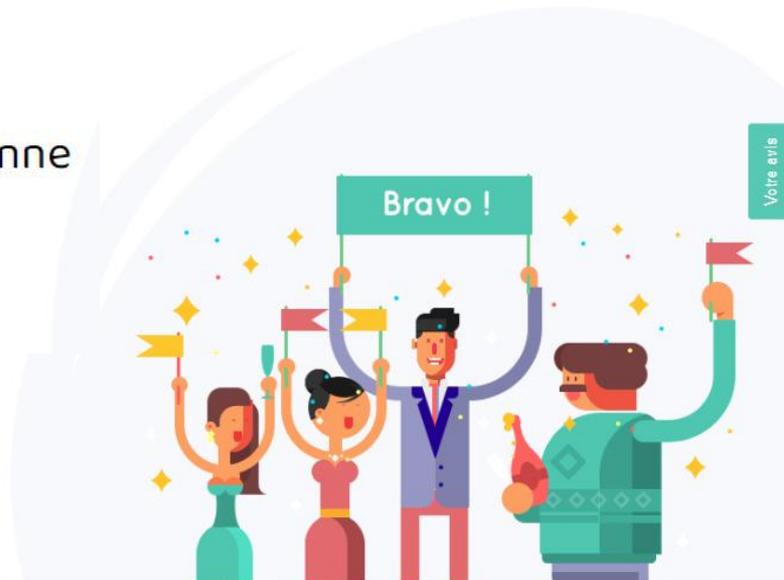


**Bravo ! Vous avez réussi !**

## **Niveau : *Débutant***

Commencez par une formation  
pour découvrir comment fonctionne  
votre équipement

[VOIR LES FORMATIONS LES BONS CLICS](#)

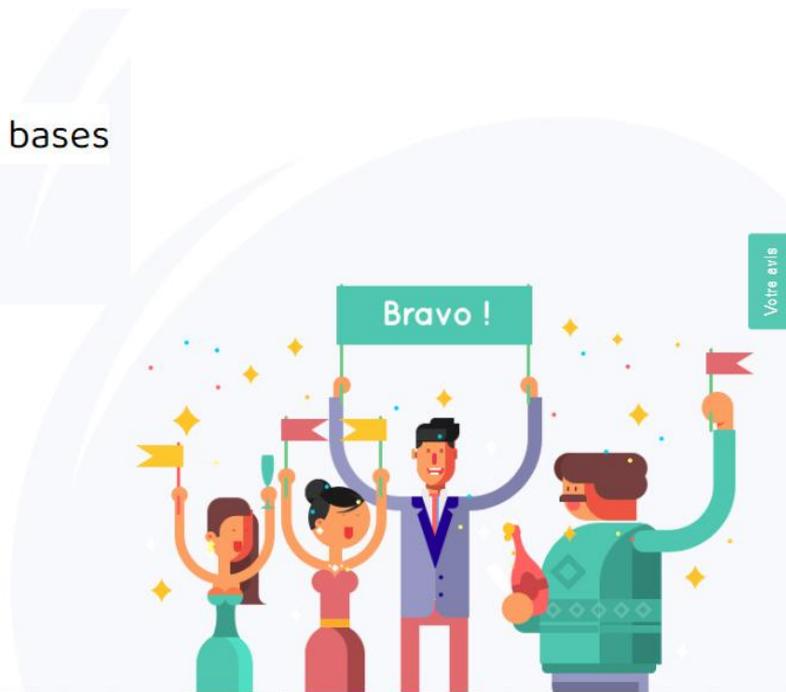


Votre avis

## Niveau : *Intermédiaire*

Commencez par une formation sur les bases d'internet !

[VOIR LES FORMATIONS LES BONS CLICS](#)



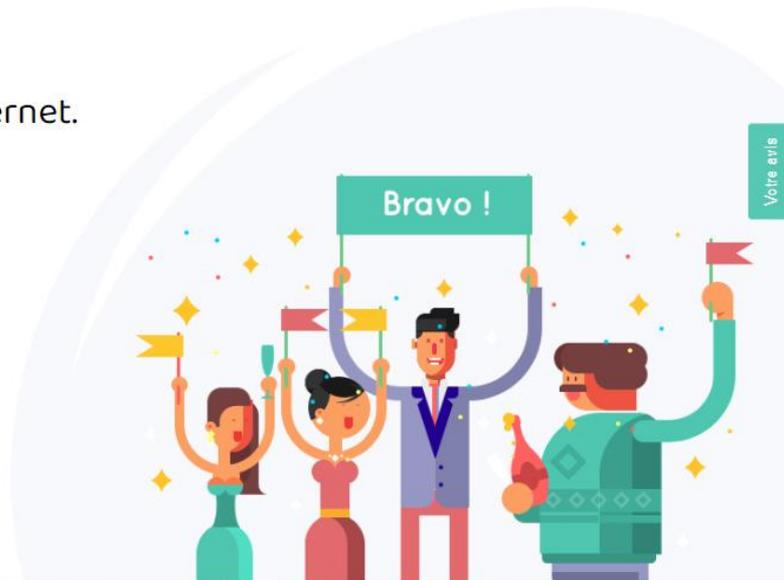


## Bravo ! Vous avez réussi !

Votre niveau est : *Confirmé*

Pour aller plus loin, découvrez  
les règles de sécurité essentielles sur internet.

[VOIR LES FORMATIONS LES BONS CLICS](#)



1

Réalisez-vous des démarches en ligne seul(e) ? (ex : Pôle Emploi, CAF ...)

Oui

**COUP DE POUCE** : Cette personne est proche de l'autonomie et a besoin de soutien ponctuel seulement, ou d'être rassurée.

Non

2

Pourquoi ?

Je n'ai pas envie

**ASSISTANCE** : Cette personne doit être assistée

Vous pouvez essayer de motiver l'utilisateur en lui présentant les avantages du numérique

Je n'ai pas accès

Si vous connaissez des lieux d'accès libre, parlez-en à l'utilisateur!

Je ne sais pas faire

3

Utilisez-vous régulièrement votre adresse email pour communiquer ?  
Utilisez-vous internet pour chercher des informations ?

Oui

**FAIRE AVEC / COUP DE POUCE** : Cette personne a un socle de compétences numériques minimum mais elle peut avoir besoin d'un léger accompagnement.

Non

**ASSISTANCE / FAIRE AVEC** : Cette personne n'a pas les compétences numériques suffisantes pour réaliser ses démarches en ligne sans un réel soutien.



Elle peut peut-être se former : si vous le pouvez, orientez-la vers un acteur de la formation !

# Le questionnaire papier

## OUTIL DE DIAGNOSTIC

### I/ Mes équipements personnels ?

Je possède :

- Un ordinateur
- Une tablette
- Un smartphone

Si oui :

- Avec un accès internet
- Sans accès internet

Je n'ai aucun équipement mais je sais où trouver un lieu où je peux accéder à Internet

- Médiathèque
- Agence famille
- Centre social (lequel.....)
- Associations (laquelle.....)
- Autre structure (laquelle.....)
- Je ne connais aucun lieu

### II/ Les usages

#### 1/ Je connais les gestes et techniques simples

- Je sais allumer et éteindre un ordinateur
- Je sais me servir d'un clavier et d'une souris
- Je sais utiliser une tablette/un smartphone
- Je sais faire une impression
- Je retrouve, déplace, enregistre un document
- Je sais télécharger un document

#### 2/ Je suis à l'aise sur Internet :

- Je sais faire des recherches sur Internet
- Je sais utiliser le Caf.fr
- Je sais utiliser les services publics en ligne (Cpam, Pôle emploi...)
- Je sais faire un achat en ligne

### III/ Je suis intéressé par :

- Un atelier de sensibilisation à Internet (naviguer, mail...)
- Un atelier de sensibilisation au Caf.fr
- Un atelier de sensibilisation e-administration
- Un atelier sur les usages et risques d'Internet

### III/ Je suis intéressé par :

- Un atelier de sensibilisation à Internet (naviguer, mail...)
- Un atelier de sensibilisation au Caf.fr
- Un atelier de sensibilisation e-administration
- Un atelier sur les usages et risques d'Internet

Partie à remettre à remettre à l'allocataire

- Nous vous invitons au prochain atelier

Jour : .....heure.....

Lieu : .....

Cordonnées de la structure .....

- Nous vous contacterons très prochainement pour vous informer de l'organisation d'un atelier .....proche de votre domicile.



# RÉSULTATS ET SOLUTIONS

**L'assistance numérique** : l'utilisateur est accompagné ses démarches en ligne. Cette solution s'adresse aux exclus du numérique (situation de handicap, illettrisme, situation d'urgence immédiate...).

7% de la population

**La formation aux compétences numériques** : l'utilisateur se forme pour apprendre à utiliser son ordinateur, naviguer sur internet, maîtriser sa boîte mail... Pour ceux qui ont envie d'apprendre.

19% de la population

**Le coup de pouce sur un service en ligne** : l'utilisateur reçoit une aide ponctuelle pour une démarche en ligne. Cette solution s'adresse aux personnes de niveau avancé ou confirmé.

14% de la population



# Question 1

**Un usager, face au diagnostic Les Bons Clics, me dit : "C'est trop petit je n'arrive pas à lire".  
Que fais-je ?**

- Je zoome l'écran
- Je lui lis ce qui écrit
- Je lui propose la solution d'assistance, car il aura besoin d'être accompagné

# Question 2

**L'utilisateur que j'accompagne me demande ce qu'il doit faire. Comment je réagis ?**

- Je lui explique ce qu'il doit faire
- Je lui demande s'il a vu et compris la consigne
- Je relis la consigne

# Question 3

**Durant un diagnostic numérique, à quoi sert l'entretien ?**

- Comprendre la situation et les ressentis de l'utilisateur
- Connaître le niveau d'autonomie numérique de l'utilisateur
- Comprendre la situation, les ressentis et connaître le niveau d'autonomie numérique

# Question 4

**Quelle est la meilleure façon de présenter un diagnostic ?**

- C'est un entraînement
- C'est un test de compétence numérique
- Il s'agit de répondre à quelques questions
- C'est un examen de compétence numérique

# Question 5

**Quels sont les avantages de ce type de diagnostic ?**

- Il est très précis
- Il est court et rapide
- Il est plus objectif qu'un test déclaratif

# Question 6

**Je fais passer un diagnostic en ligne. Quelle la posture que j'adopte ?**

- Je laisse la personne seule et je change de pièce
- Je reste à proximité et disposition de la personne si besoin
- Je reste à côté de la personne et je l'accompagne à chaque étape

# Question 7

## Pourquoi réaliser un diagnostic numérique ?

- ❑ Pour évaluer les compétences numériques d'un usager, avant et après avoir été accompagné
- ❑ Pour lui proposer une solution d'accompagnement adaptée à son niveau d'autonomie

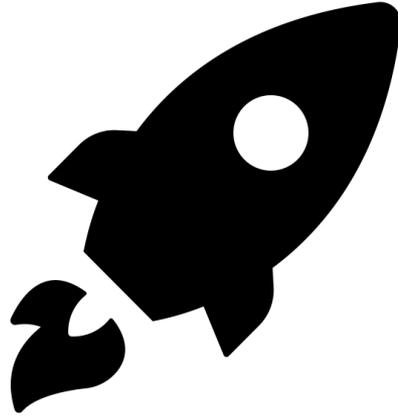
# JEU DES SITUATIONS

**Écrire individuellement une situation  
d'accompagnement problématique  
rencontrée ou entendue par un collègue.**

**Par groupe, piochez-en-une  
et essayez de la résoudre !**

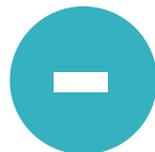
# DESIGN FICTION

**Embarquez dans des navettes  
spatio-temporelles et allez observer  
le monde de 2053 !**





## MES CONSTATS / MES RESSENTIS



**UN AVIS GLOBAL DE LA NAVETTE**

## **ANALYSE CRITIQUE : La justice sociale**

*Opportunités*

*Limites*

## **ANALYSE CRITIQUE : L'autonomie numérique**

*Opportunités*

*Limites*

## NOTRE PLAN D' ACTIONS (projet/loi/formation/emploi...)

#1

#2

#3

#4

#5

# **START STOP CONTINUE**

Faire le point sur sa pratique professionnelle

À partir de  
maintenant,  
dans ma pratique  
professionnelle,  
qu'est-ce que  
j'arrête ?

À partir de  
maintenant,  
dans ma pratique  
professionnelle,  
qu'est-ce que  
je continue ?

À partir de  
maintenant,  
dans ma pratique  
professionnelle,  
qu'est-ce que  
je commence ?



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