



**Bienvenue à l'atelier**

**TOUR DE TABLE**

# INTRODUCTION

# LA FORMATION

## AUTO-EVALUATION PARTICIPANT

Évaluation des compétences en ligne via le PIX

### MODULES EN LIGNE

Pourquoi et comment accompagner son public à :

- Gérer son identité numérique
- Gérer sa messagerie en ligne
- S'authentifier avec France Connect sur les services en ligne
- Premier pas pour une démarche en ligne
- Utiliser Franceconnect
- Protéger ses données personnelles et respecter le RGPD

### MATIN

> Découvrir les enjeux de l'accompagnement numérique

### APRÈS-MIDI

> Passer à l'action et accompagner son public

45 minutes

5 x 30 minutes

3H

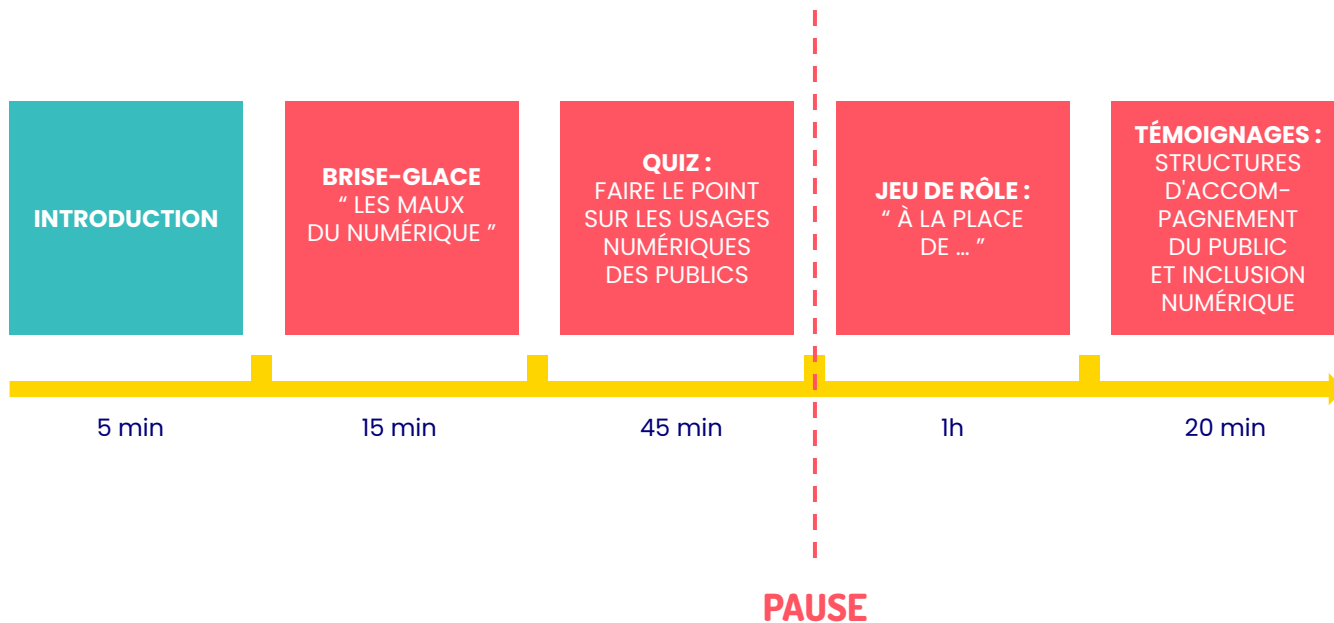
3H30

# LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Acquérir des compétences sur l'usage et l'accompagnement **des outils numériques**
- Savoir **quelle stratégie d'accompagnement mettre en place en fonction d'une situation et de son contexte professionnel**
- Être capable d'accompagner **les usages médiatiques et numériques**

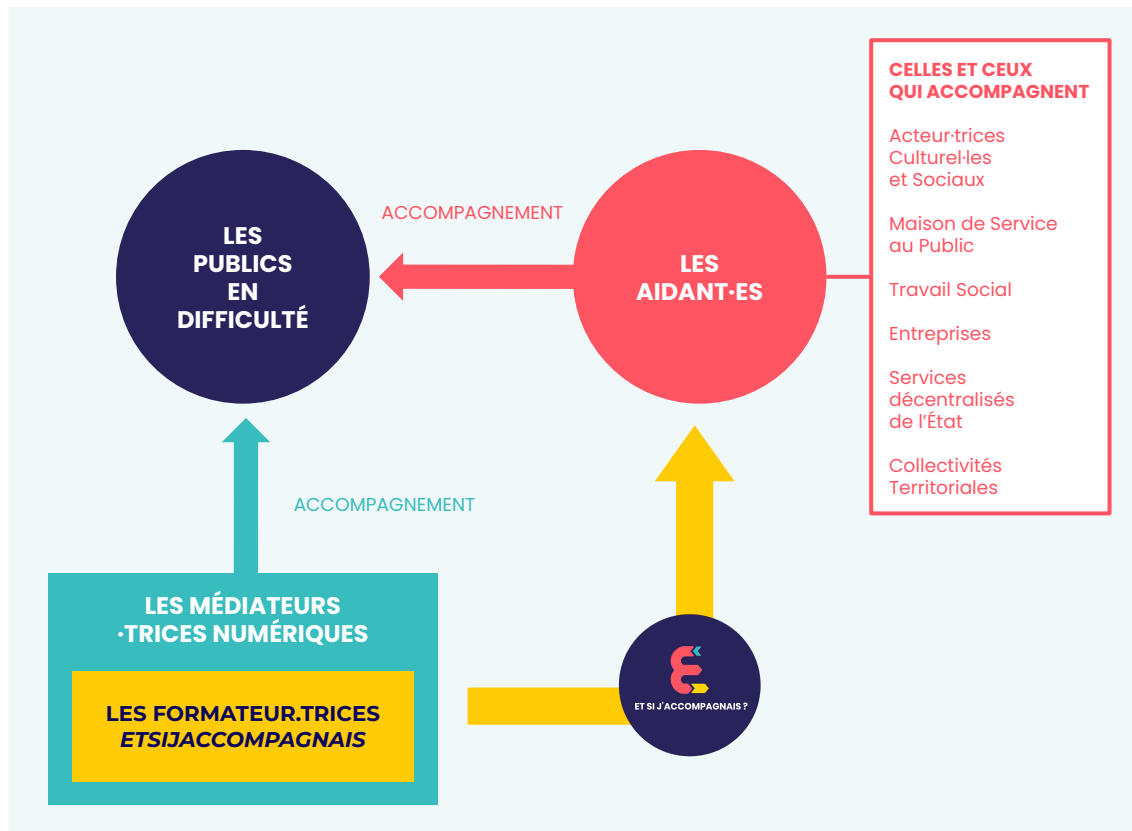
**OBJECTIF :**  
DÉCOUVRIR LES ENJEUX  
DE L'ACCOMPAGNEMENT

# LE PROGRAMME DE CE MATIN



# Une formation ? Pour quoi faire ?

**Sensibiliser et de former les professionnel·les de l'action sociale** aux enjeux de l'accompagnement numérique et de leur transmettre des outils, des ressources et des savoir-faire pour favoriser l'accès aux droits des publics les plus fragiles.





# **BRISE-GLACE**

“ Les mots/maux du numérique ”

**Choisir 1 carte évoquant  
un terme mal compris,  
ou pas du tout compris.**



**IRL**

**PUTACLIC**

**BITCOIN**

**IOT**

**MEME**

**INTERO-  
PÉRABILITÉ**

**UX**

**GAFAM**

**COOKIES**

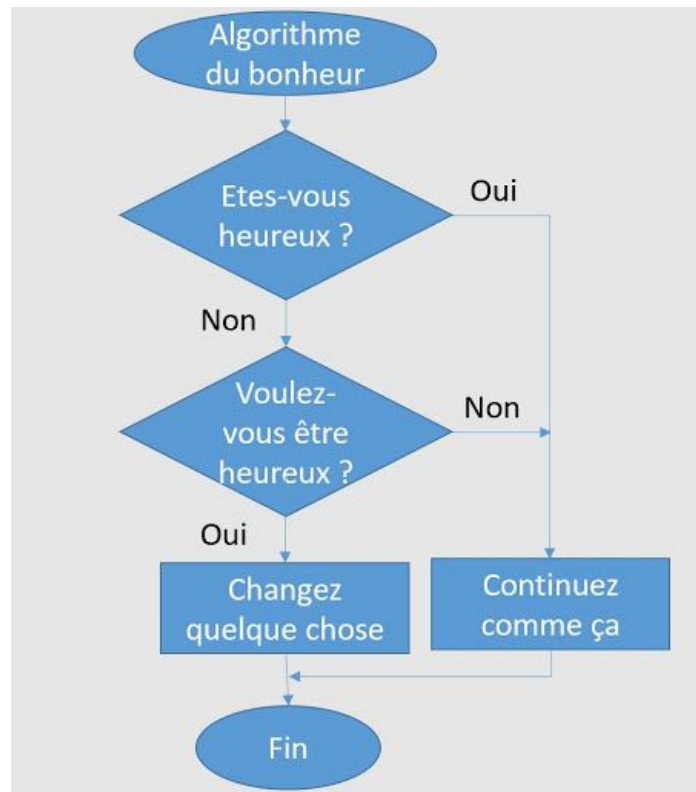
**ALGORITHME**



# 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.**





# 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”.

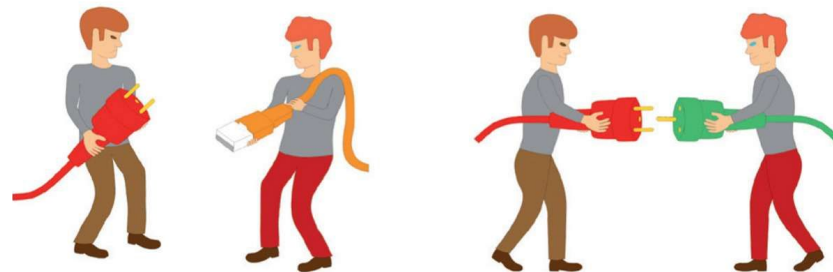




# INTEROPÉRABILITÉ

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".



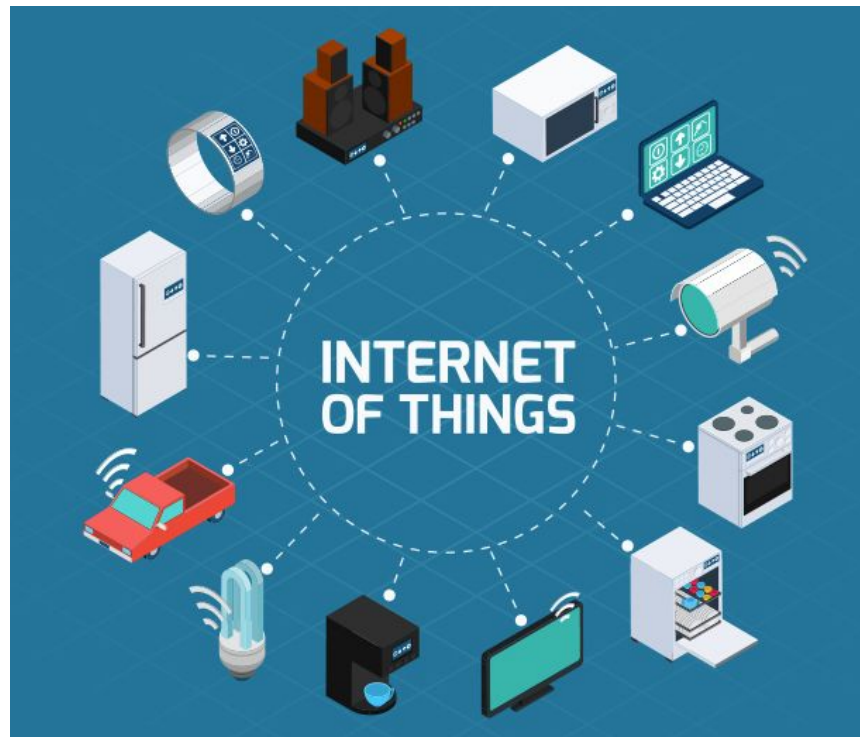




# IOT

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.

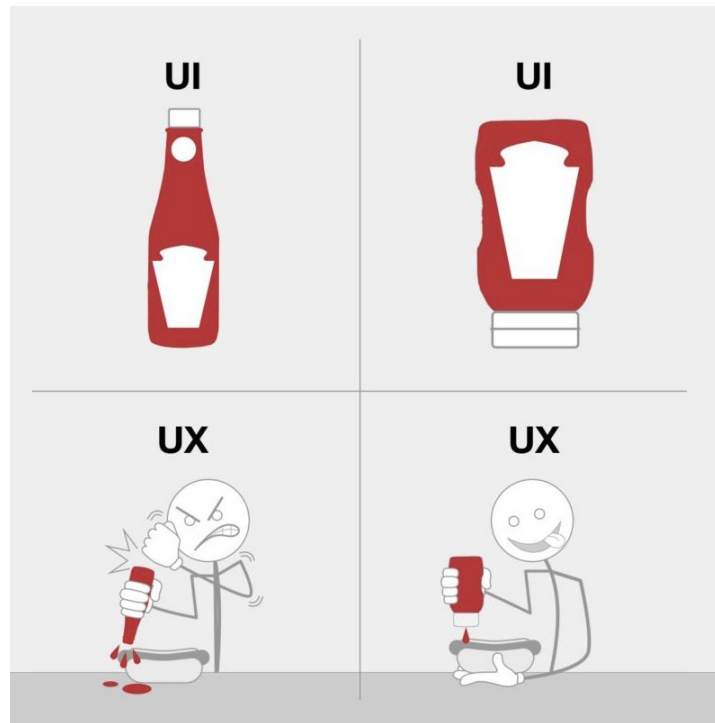




# UX

**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.



## OBJECTIFS :

- Découvrir **le vocabulaire spécifique aux mondes numériques qui n'est pas compris de tous et toutes**
- Comprendre **l'importance de s'acculturer à ce vocabulaire** pour pouvoir accompagner au mieux son public. La nomenclature est un bon point de départ pour créer du lien

**FAIRE LE POINT  
SUR LES USAGES  
NUMÉRIQUES  
DES PUBLICS**



- > Se connecter sur [kahoot.it](https://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**

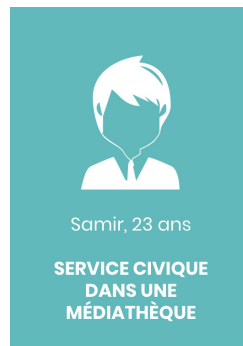
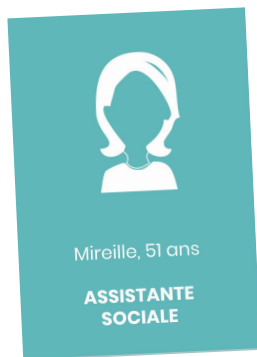
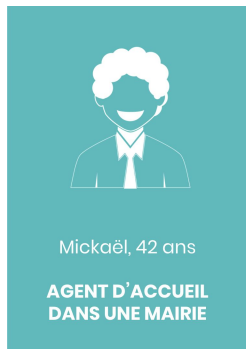
**LES MOYENS  
MATÉRIELS  
DE SON PUBLIC**

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

**JEU DE RÔLE :**  
**“ 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, 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 ?**

Atelier " À la place de..."

## Situation de Florence

Florence, 45 ans, à créer 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 ?**



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 ?**

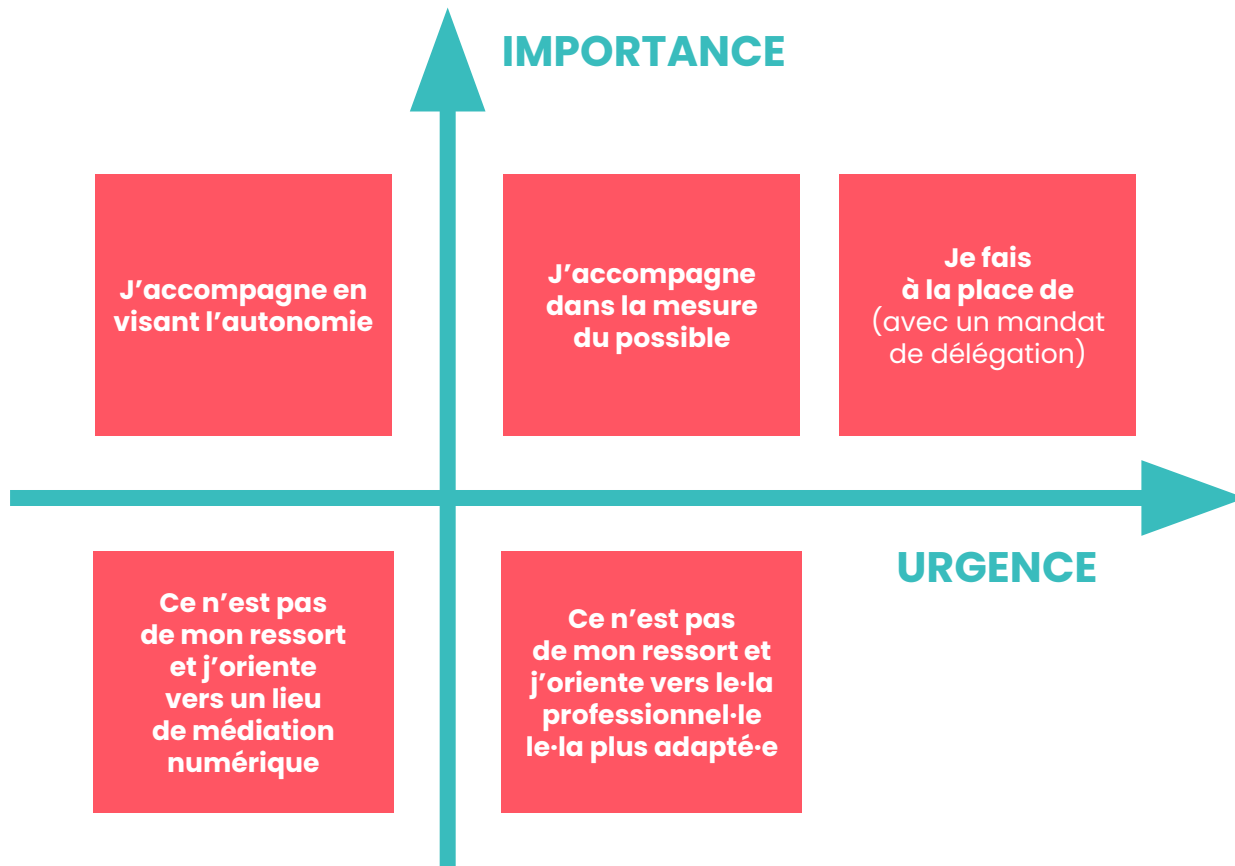
Atelier " À la place de..."

## Situation de Paul

Paul doit s'actualiser sur Pôle Emploi avant ce soir minuit, et vient vous voir car il ne sait pas faire. Il ne semble pas se sentir capable de le faire sur votre ordinateur avec votre aide.

**Quelle stratégie d'accompagnement allez-vous adopter ?**

# PROPOSITION DE MATRICE DE CHOIX



**STRUCTURES  
D'ACCOMPAGNEMENT  
DU PUBLIC ET INCLUSION  
NUMÉRIQUE :**  
témoignages

# RESSENTIS DE LA VIDÉO

Individuellement,  
trouvez **les 2 points**  
**qui résonnent le plus**  
**avec votre quotidien**  
**professionnel.**  
Les écrire chacun  
sur un post-it.

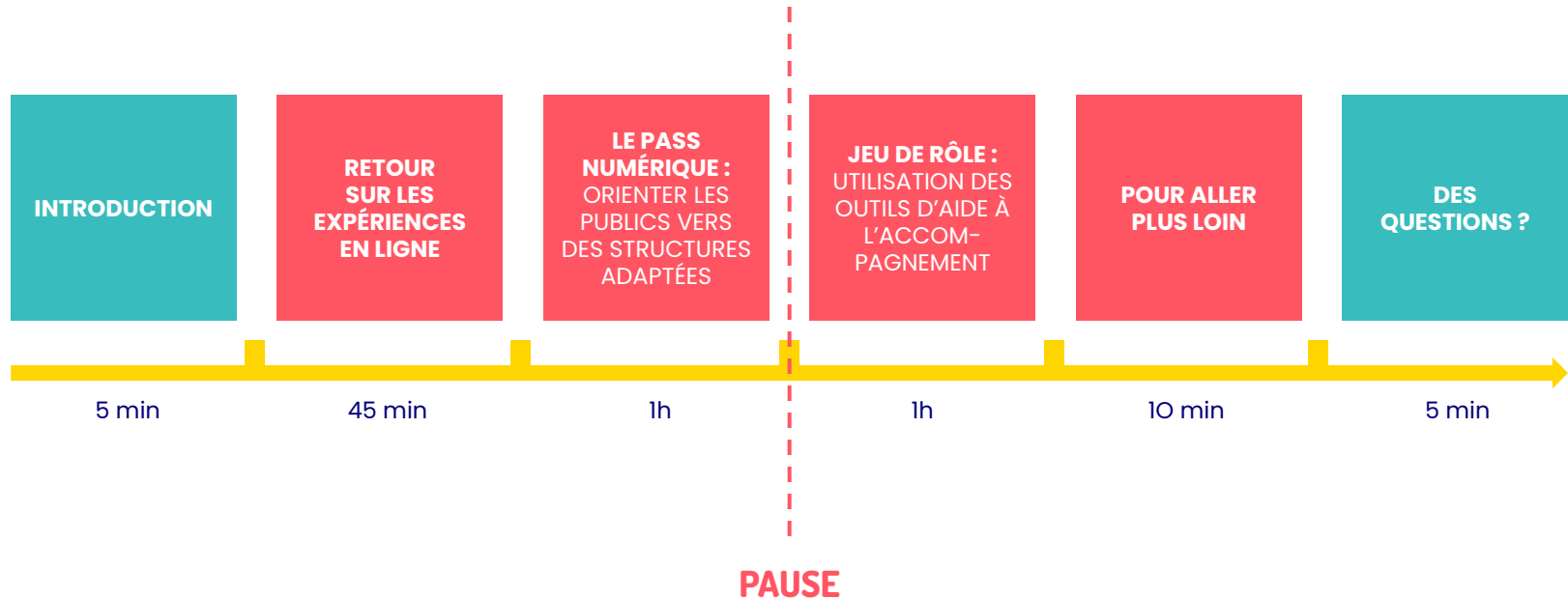




Hub pour l'Inclusion Numérique en Auvergne-Rhône-Alpes

**PAUSE DÉJEUNER**

# LE PROGRAMME DE CETTE APRÈS-MIDI





**OBJECTIF :**  
PASSER À L'ACTION  
POUR ACCOMPAGNER  
VOS PUBLICS

**RETOUR  
SUR LES EXPÉRIENCES  
EN LIGNE**

**Quel est votre retour  
sur le test PIX ?**

# Le test PIX

**Pour les participant·es =**  
faire le point sur  
ses  
compétences  
numériques

Pour aller plus loin, **prenez**  
**le PIX complet sur [pix.fr](https://pix.fr)**

**Pour les formateur·trices =**  
s'adapter aux  
besoins des  
participant·es

# ABC Diag



Votre outil au service de l'inclusion numérique

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



10 questions



Pour tous les publics  
même éloignés  
du numérique\*



Réalisable en  
5 à 15 minutes\*\*



Un accès direct  
et sans compte

En partenariat avec le Programme Société Numérique, Pix a conçu le parcours ABC Diag pour diagnostiquer de façon objective, simple et rapide la maîtrise de compétences numériques essentielles : utilisation de la souris, saisie de texte dans des formulaires administratifs, messagerie électronique...

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

# FOIRE AUX SAVOIRS

## **Vous avez réalisé 5 modules :**

- Gérer son identité numérique
- Gérer sa messagerie en ligne
- Comprendre le RGPD
- Premier pas pour une démarche en ligne
- S'authentifier avec FranceConnect sur les services en ligne

# Dans ces modules, déterminez...

**...ce que  
vous avez  
compris**

**...ce que  
vous  
n'avez pas  
compris**

**2 post-it chacun !**

**Répondons ensemble  
aux incompréhensions !**



**LE PASS**  
**NUMÉRIQUE :**  
orienter les publics  
vers des structures  
adaptées

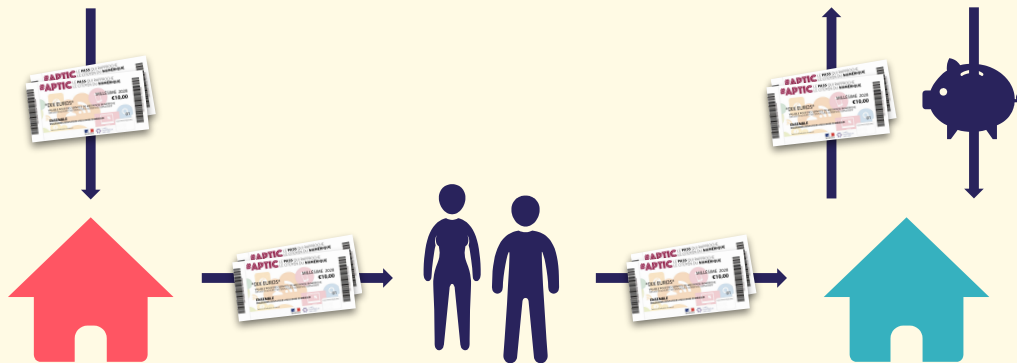
# LE PASS NUMÉRIQUE, C'EST QUOI ?

"Chèque numérique",  
"pass numérique",  
"chèque APTIC", ...  
c'est la même chose !

Les pass numériques #APTIC, conçus sur le modèle des titres-restaurant, permettent aux personnes les recevant de **financer totalement ou partiellement des services de médiation numérique issus du référentiel national.**

## #APTIC

Coopérative d'intérêt collectif, co-fondée 2018  
par Médias-cité et la Mission Société Numérique



**LES STRUCTURES LOCALES**  
commandent et reçoivent  
des chèques

Elles les distribue à des  
**PERSONNES EN SITUATION  
DE FRACTURE NUMÉRIQUE**

**LES LIEUX DE MÉDIATION  
NUMÉRIQUE** développent  
les compétences  
numériques des publics

# LE PASS NUMÉRIQUE, POUR QUEL PUBLIC ?

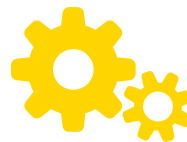
## Les publics en situation de fracture numérique :

- Personnes âgées
- Jeunes majeurs en difficulté sociale
- Bénéficiaires du RSA
- Demandeurs d'emploi
- ...

## Il est nécessaire ...



d'avoir plus de  
**16 ans**



d'être dans une  
**démarche de  
développement de  
ses compétences  
numériques**



Une priorité  
est accordée  
**aux bénéficiaires  
des minimas  
sociaux**

# 3 NIVEAUX DE COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

**Les compétences instrumentales ou la manipulation du matériel et des logiciels.**

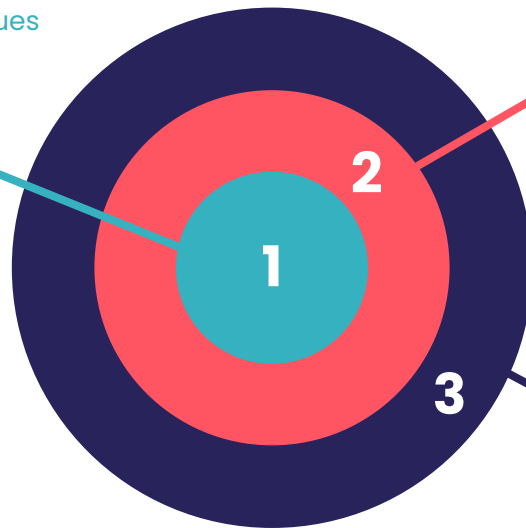
Pour faire face aux aléas techniques quotidiens : bugs, virus...

**Les compétences informationnelles ou la compréhension, l'évaluation, le traitement de l'information.**

Pour utiliser les procédures de navigation, les hypertextes, les moteurs de recherche, les forums, les services interactifs ou coopératifs du web 2.0.

**Les compétences stratégiques.**

Pour utiliser l'information de manière proactive, lui donner du sens dans son propre cadre de vie et prendre des décisions en vue d'agir sur son environnement professionnel et personnel.



**Les compétences instrumentales** sont un prérequis à la construction **des compétences informationnelles**, qui soutiennent, à leur tour, **les compétences stratégiques**.



**Les pass numériques sont disponibles en carnet de 5 ou 10.**

Cela permet à la personne qui les reçoit de bénéficier d'un parcours de médiation.

**Un carnet de pass ne peut être distribué qu'à une seule personne et non décomposé.**

**Les pass numériques ont une durée de validité d'un an.**

# QUELLE VALEUR POUR LE PASS ?

Il est défini que

**1 PASS = 1 HEURE  
D'ACCOMPAGNEMENT**

Attention, cette valeur est seulement indicative...

Une formation en groupe  
de 6 de 2 heures  
représente-t-elle 12 pass ?

Un accompagnement  
de 20 minutes représente-t-il  
1 pass ?

**LA VALEUR DU PASS SE MODULE EN FONCTION DU BESOIN  
ET DU CONTEXTE D'ACCOMPAGNEMENT**



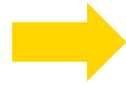
**Le Département de l'Ardèche a souhaité créer un label départemental "Point d'Accueil Pass Numérique Ardèche"** qui apporte un référentiel commun en termes de qualité de services proposés sur la globalité du département ainsi qu'une visibilité accrue auprès des bénéficiaires du Pass Numérique.

*Les structures labélisées par le Département de l'Ardèche sont également labélisées par #APTIC, opérateur retenu pour le déploiement du Pass'Numérique.*

# Pour être labellisé

## “ Points d'Accueil Pass Numérique ”

Faire la demande  
via **un Appel  
à Manifestation  
d'Intérêt permanent**  
auprès  
du Département  
de l'Ardèche.



**Les candidatures font l'objet  
d'une instruction par le comité  
de suivi du dispositif Pass  
Numérique**, coordonné  
par le Département et la Préfecture  
et composé des structures  
partenaires (CAF, Pôle Emploi, MSA...).



Le label départemental  
"Point d'Accueil Pass  
Numérique Ardèche"  
est attribué par  
**la Commission  
Permanente  
du Département  
sur proposition  
du comité de suivi.**



# Les structures labellisées s'engagent à :

- Mener une activité à caractère non commercial
- Veiller à respecter une parfaite neutralité à l'égard des différents prestataires agissant dans le domaine de l'informatique et d'Internet
- Respecter les lois et réglementations en vigueur, notamment en matière de sécurité des données personnelles.
- Afficher un règlement intérieur dans son enceinte, rappelant l'ensemble des éléments permettant de garantir la sécurité du lieu.
- Adopter une attitude vigilante vis à vis des sites Internet à risque et à faire de la prévention auprès du public.

# Le ou l'animateur·trice des structures labellisées disposent des compétences nécessaires aux services proposés :

## **COMPÉTENCES TECHNIQUES :**

pour la gestion et l'entretien de base du matériel informatique ainsi que pour l'utilisation des outils et logiciels permettant l'utilisation des services numériques en l'absence d'une personne dédiée à cela au sein de la structure

## **COMPÉTENCES EN ANIMATION COLLECTIVE ET EN ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL**

## **COMPÉTENCES PÉDAGOGIQUES :**

pour faciliter l'appropriation des usages et savoirs numériques par les usagers

## **COMPÉTENCES EN GESTION DE PROJET :**

afin de pouvoir mettre en place des activités en partenariat avec différentes structures, répondre à des appels à projets...

# COMMENT DÉPLOYER LE PASS NUMÉRIQUE ?

1

Vous suivez une personne dans le cadre d'un accompagnement

2

Vous diagnostiquez un besoin de développement de compétences numériques chez cette personne

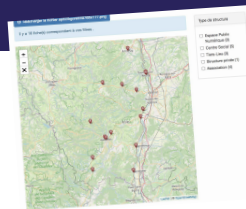
3

Vous choisissez de déployer un pass numérique pour palier ce besoin



4

Vous utilisez la cartographie du département pour l'orienter vers le lieu de médiation numérique adapté à son besoin et à ses contraintes



5

Il est recommandé de joindre le référent numérique de la structure choisie afin d'organiser un premier rendez-vous entre celui-ci et la personne à accompagner

# Quels peuvent être les (autres) lieux de la médiation numérique ?

**EPN**  
Espace Public Numérique

MÉDIATEUR-TRICES 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.

Sur la Métropole de Lyon, plus d'une vingtaine de structures sont en capacité d'accueillir des publics bénéficiaires de Pass.

MÉDIATHÈQUE BIBLIOTHÈQUE

MAISON DE QUARTIER

ASSOCIATION SPÉCIALISÉE

MÉDIATEUR-TRICES NUMÉRIQUES

## LES LIEUX DONT C'EST DEVENU LE MÉTIER

MJC

CENTRE SOCIAL

LA CAF

## LES LIEUX PUBLICS EN MUTATION accueillent déjà du public avec une mission de service

PÔLE EMPLOI

**FABLAB**

Le centre d'aide mis à disposition pour être accompagné sur les démarches en lignes essentielles grâce à des ressources ou des conseiller-ères mobilisés par téléphone.

**SOLIDARITÉ NUMÉRIQUE**

**TIERS-LIEU**

AIDANT-ES NUMÉRIQUES

## LES LIEUX PRIVÉS EN MUTATION accueillent déjà du public

BANQUE

LA POSTE

## LES NOUVEAUX LIEUX

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

MÉDIATEUR-TRICES NUMÉRIQUES

BOUOTIQUE DE RÉPARATION SMARTPHONE ET D'ORDINATEUR\*

NOUVEAUX SPÉCIALISTES

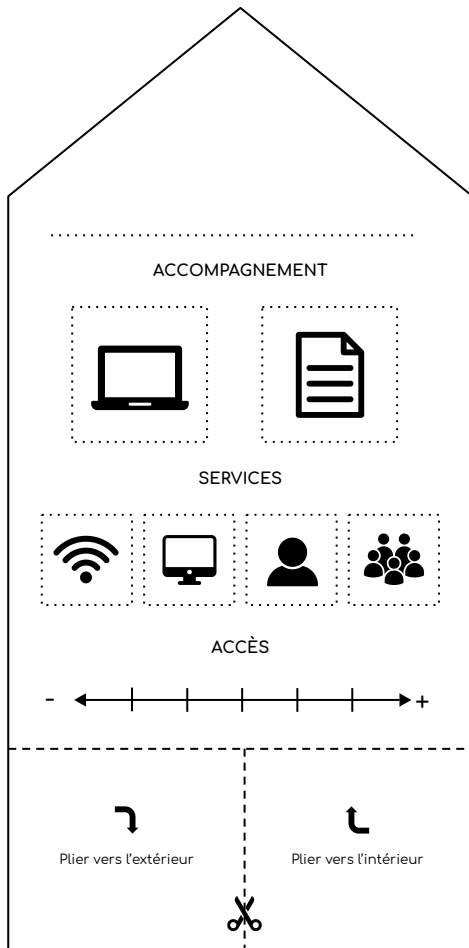
Espaces hybrides, les tiers-lieux sont des espaces de sociabilité permettant aux personnes de s'entraider, d'apprendre ou de développer des projets.

# **JEU : Quelles ressources sur mon territoire ?**

- Remplir individuellement la carte avec les structures que vous connaissez
- Mise en commun des ressources

# 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 d'un même territoire

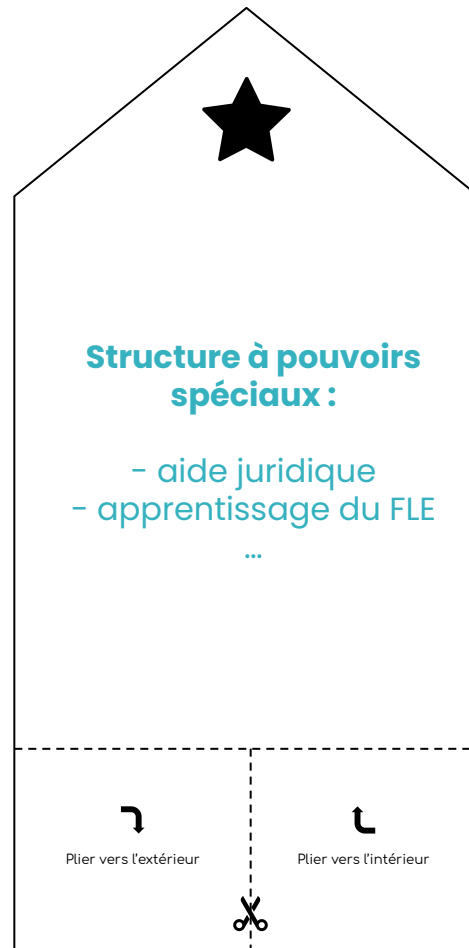


**Nom de la structure**

**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)*

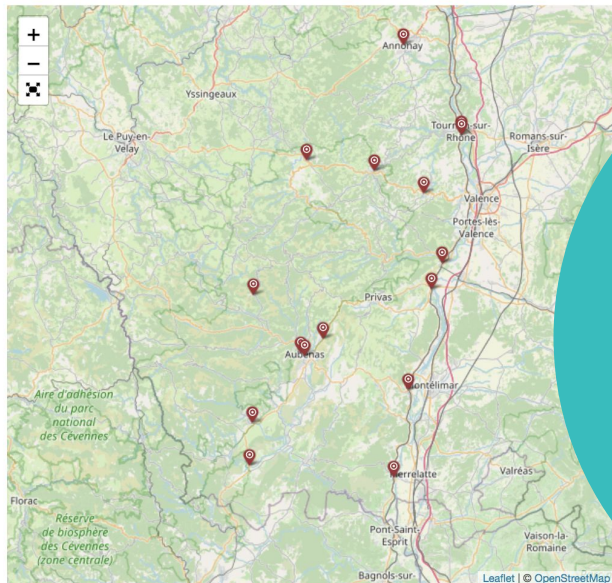
**Conditions d'accessibilité**



# Cartographie des Structures labellisées Points d'Accueil Pass Numérique

Télécharger le fichier aptclogoretina768x177.png

Il y a 16 fiche(s) correspondant à vos filtres .



Type de structure

- Espace Public Numérique (3)
- Centre S...
- T...

Il y a 34 fiche(s) correspondant à vos filtres .



Type de structure

- Maison France Services / MSAP (10)
- Centre Médico Social (24)



[LIEN](#)  
[vers la carte](#)



**JEU DE RÔLE :  
UTILISATION DES  
OUTILS D'AIDE À  
L'ACCOMPAGNEMENT**

# OBJECTIFS :

- Savoir **quelle stratégie adopter en fonction d'une situation** et de son contexte professionnel
- **Mettre en pratique** les différents outils d'aide à l'accompagnement vus au cours de la formation :
  - *3 points de diagnostic*
  - *Fiches tangibles*
  - *Pass numérique avec Res'in*

# RAPPEL DES 3 OUTILS

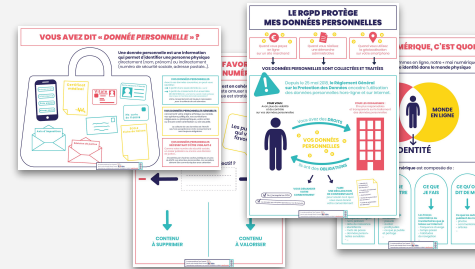
## LES 3 POINTS DE DIAGNOSTIC

L'APPÉTENCE /  
LA RELATION  
AU NUMÉRIQUE  
DE SON PUBLIC

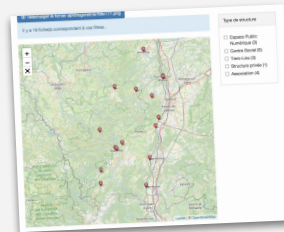
LES MOYENS  
MATÉRIELS  
DE SON  
PUBLIC

LES COMPÉTENCES  
NUMÉRIQUES  
DÉJÀ MAÎTRISÉES  
PAR SON PUBLIC

## LES 15 FICHES TANGIBLES



## LA CARTOGRAPHIE DU TERRITOIRE



# Formez des groupes de 3



Pour chacune des situations à jouer, l'aidant·e doit obligatoirement utiliser **au moins 2** des 3 outils d'aide à l'accompagnement :

- Les 3 points de diagnostic
- 1 fiche tangible

*(À chaque situation, changez les rôles dans votre trinôme)*

**Pour  
l'observateur·trice**

# GRILLE D'OBSERVATION

Évaluez l'utilisation de ces outils dans une situation d'accompagnement

(Coloriez les étoiles : ★ = pas ou mal utilisé / ★★★★★ = très bien utilisé)

<b>LES 3 POINTS DE DIAGNOSTIC</b> <i>(obligatoire)</i>	<b>La relation au numérique de son public</b> + appui de son entourage	★ ★ ★ ★ ★
	<b>Les moyens matériels de son public</b>	★ ★ ★ ★ ★
	<b>Les compétences numériques déjà maîtrisées par son public</b>	★ ★ ★ ★ ★
<b>LA OU LES FICHES TANGIBLES</b> <i>(obligatoire)</i>	Nom de la ou des fiches :	★ ★ ★ ★ ★
<b>UN AUTRE OUTIL ?</b> <i>(facultatif)</i>	Nom de l'outil :	★ ★ ★ ★ ★
<b>DES REMARQUES ?</b>  <b>DES PISTES D'AMÉLIORATIONS ?</b>		

Atelier "Outils d'accompagnement"

## 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...

Atelier "Outils d'accompagnement"

## Situation de Teresa

Vous recevez un appel de Teresa en urgence car elle n'arrive pas à faire sa demande de récépissé pour sa carte de séjour. Elle ne maîtrise pas très bien la langue française et ne sait pas bien utiliser les outils numériques.

Atelier "Outils d'accompagnement"

## Situation d'Angela

Angela a fait l'acquisition d'un nouveau véhicule. Elle doit obtenir une carte grise. La préfecture l'a dirigé vers la démarche en ligne mais elle ne sait pas faire. Elle amène ses papiers et vous utilisez votre ordinateur pour l'accompagner dans sa démarche. Elle n'a jamais utilisé France Connect.



Atelier "Outils d'accompagnement"

## Situation de Florence

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...

Atelier "Outils d'accompagnement"

## Situation de Samia

Samia ne réussit pas à se connecter à France connect, ni via Ameli, ni les impôts, ni même la poste alors qu'elle s'est déplacée par ailleurs. Excédée, elle vient vous voir et vous répète que rien ne fonctionne et qu'elle doit absolument télécharger un document sur son espace personnel Améli.fr

Atelier "Outils d'accompagnement"

## Situation de Matteo

Matteo, tout juste d'obtenir son BAC, et de passer son code; il souhaite maintenant s'inscrire au permis de conduite, et son auto-école lui a dit qu'il fallait s'inscrire en ligne. Il ne sait pas faire et se sent complètement perdu.

Atelier "Outils d'accompagnement"

## Situation d'Henri

Henri, 58 ans, suit des ateliers de médiation numérique à l'EPN depuis 1 an. Il devient de plus en plus autonome pour s'orienter sur un ordinateur et une page web, mais continue de venir vous voir pour ses démarches administratives. Son mandat Aidants Connect expire aujourd'hui et il vient vous voir pour récupérer un extrait de casier judiciaire.

Atelier "Outils d'accompagnement"

## Situation de Paul

Paul doit s'actualiser sur Pôle Emploi avant ce soir minuit, et vient vous voir car il ne sait pas faire. Il ne semble pas se sentir capable de le faire sur votre ordinateur avec votre aide.

# POURQUOI UTILISER LES FICHES TANGIBLES ?

## POUR VOUS

un outil d'aide  
à l'accompagnement  
pour expliquer  
des concepts  
abstrais

## POUR LES PUBLICS

un outil pour  
se représenter  
visuellement  
des concepts  
abstrais

**POUR ALLER  
PLUS LOIN**

**Connaissez-vous  
des ressources, des outils  
utiles pour aller plus loin ?**



**Quelques exemples :**

# Le kit inclusion numérique, des outils à destination des aidants pour accompagner les personnes éloignées du numérique



MISSION  
SOCIÉTÉ  
NUMÉRIQUE

## Kit d'intervention rapide

ACCOMPAGNER LES PERSONNES ÉLOIGNÉES DE L'INFORMATIQUE

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



# Emmaüs Connect, une association avec un catalogue de formation pour aider les acteur-trices de terrain à accompagner les publics les plus en difficultés.



01 80 05 98 80 ✉ standard@emmaus-connect.org

Où nous trouver ? ▾ Ils témoignent Nos Cahiers Newsletter

 EMMAÛS  
CONNECT

EMMAÛS CONNECT ▾ NOTRE ACTION FORMATIONS AIDANTS AGIR ▾

Améliorer vos pratiques  
d'accompagnement numérique

Découvrir nos formations

# L'indice de fragilité numérique, pour géolocaliser les zones de fragilité numérique de votre territoire



Entrez le nom de la comm...

Tous âges Seniors

## Indicateurs

### Accès au numérique

- Taux de non-couverture THD
- Taux de pauvreté
- Accès aux bibliothèques

### Accès à l'information

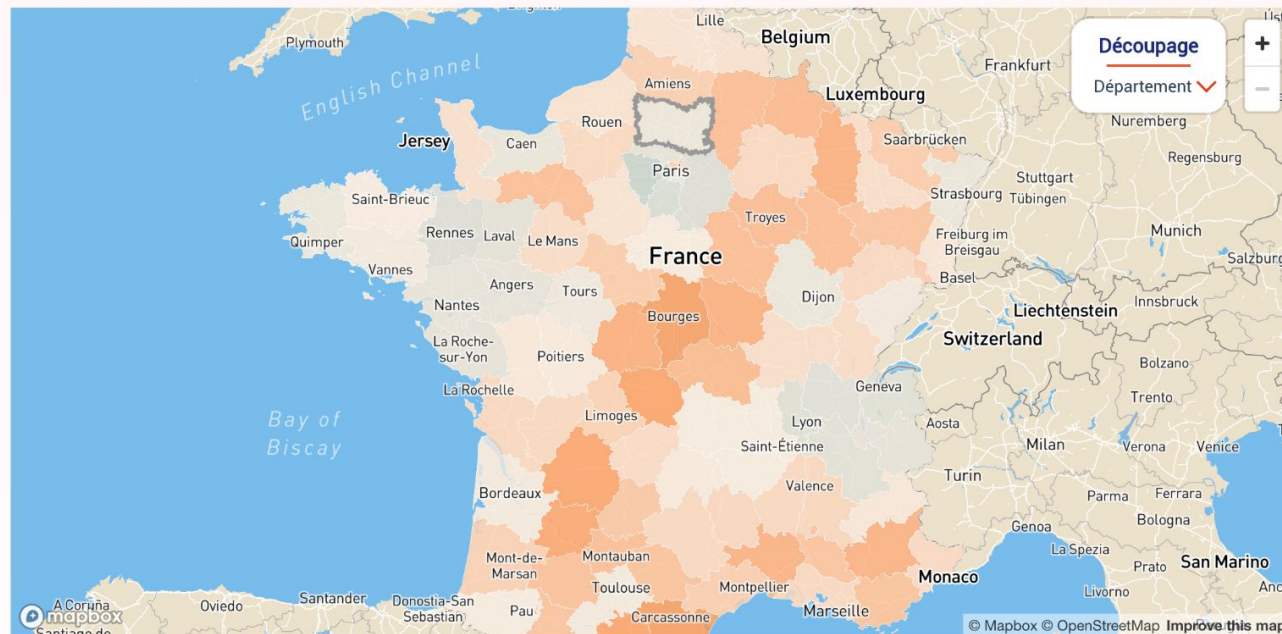
- Accès à des services publics
- Ménages d'une personne
- Ménages monoparentaux

### Compétences administratives



- Taux de chômage
- Part des étrangers

Cliquez sur la carte pour afficher les détails

Comment fonctionne cette carte ? [Découvrir](#)



# ABC diag et ABC Pix, pour accompagner vos publics dans le développement de leurs compétences numériques



 

SE CONNECTER [S'INSCRIRE](#)



Saisissez votre code

Ce code permet de démarrer un parcours  
ou d'envoyer votre profil à une organisation

[Commencer](#)

  Centre d'aide Accessibilité CGU Politique de protection des données Plan du site


🔔 Pour le Cybermoi's, testez vos compétences en cybersécurité sur une sélection de défis ! [Commencer le test](#)

  Accueil Les tests Pix La certification Enseignement Médiation numérique Centre d'aide Pix Pro [Se connecter](#) [S'inscrire](#)

## ABC Pix au service de l'inclusion numérique

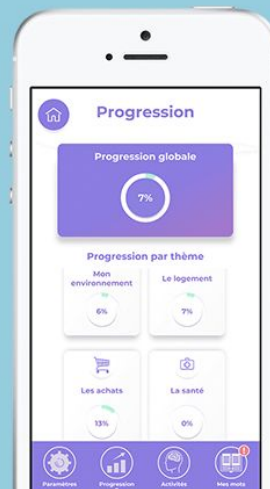
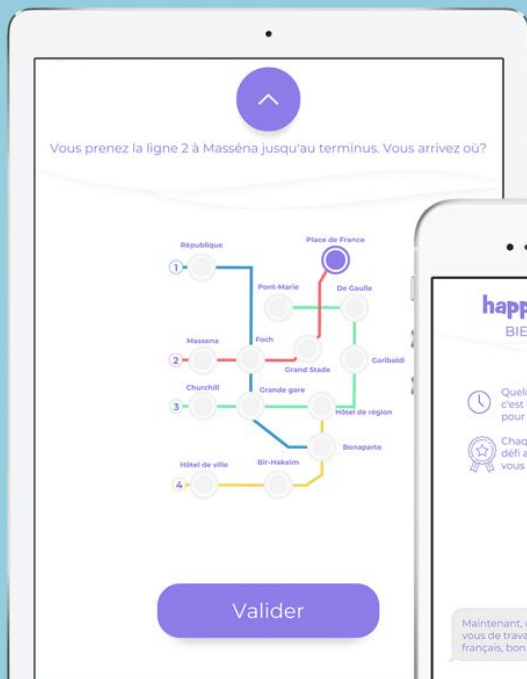
Avec les tests ABC Pix, accompagnez vos publics dans le développement des compétences essentielles pour exercer leur e-citoyenneté.

[Demander un accès à ABC Pix](#)



# Happy Fle, une application gratuite pour faire ses premiers pas en français.

## Le + : une thématique entièrement consacrée à l'administration.





***Culture numérique* de Dominique Cardon,  
une réflexion autour des mondes numériques.**

*“ La révolution digitale est venue insérer des connaissances  
et des informations dans tous les aspects de nos vies.  
Jusqu'aux machines, qu'elle est en train de rendre intelligentes.  
Si nous fabriquons le numérique, il nous fabrique aussi.  
Voilà pourquoi il est indispensable que nous nous forgions  
une culture numérique. ”*



# PARLERA, le portail des actions et ressources linguistiques en Auvergne-Rhône-Alpes pour l'orientation des publics pour l'apprentissage du français (FLE) et des savoirs de bases (Illettrisme)



**PARLERA.FR** LES CENTRES RESSOURCES ▾ ACTUALITÉS ▾ RESSOURCES ▾ TROUVER UNE FORMATION CONTACT 🔍

Portail des actions et ressources linguistiques en Auvergne-Rhône-Alpes

Bienvenue sur le site PARLERA, qui met à la disposition de tous une information actualisée concernant l'apprentissage du français et la lutte contre l'illettrisme en région Auvergne-Rhône-Alpes.

Il vous permettra de :

- > Trouver une action de formation près de chez vous,
- > Vous outiller pour mieux informer, orienter ou accompagner les personnes en difficulté avec la langue,
- > Suivre l'actualité en lien avec l'apprentissage du français et la littératie,
- > Contacter votre Centre Ressources Illettrisme de proximité.

TROUVER  
UNE FORMATION  
PRÈS DE CHEZ VOUS

RESSOURCES  
COURS MIEUX

LANGUE FRANÇAISE,  
LITTÉRATIE

LES CENTRES  
RESSOURCES



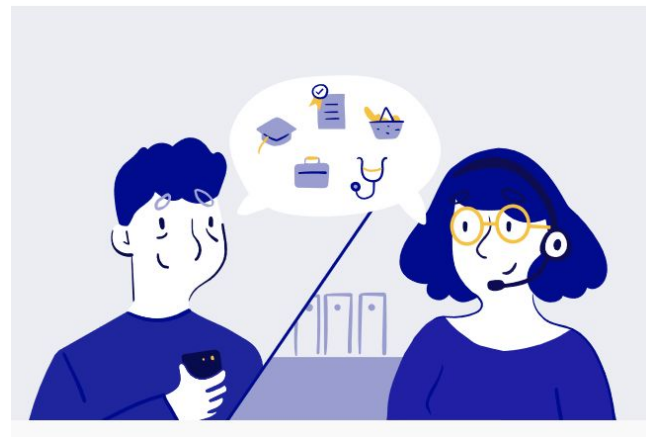
***Solidarité numérique,***  
**créée pendant le confinement la plateforme**  
**à développer :**

- **un numéro de téléphone** pour aider les citoyens dans leurs démarches en ligne
- **de nombreux tutoriels** pour faciliter les pas-à-pas pour s'approprier les outils et en découvrir de nouveaux, sur des thématiques telles que : l'accès aux droits, la santé, faire ses courses en ligne, l'école à la maison...



Solidarité numérique

01 70 772 372 (appel non surtaxé)



## Guide de configuration des tablettes pour les personnes âgées et leurs proches aidants,

Pour apporter aide et conseils à ceux qui accompagnent une personne âgée souhaitant apprendre à utiliser une tablette tactile, l'Institut national de la consommation (INC) met à disposition du grand public le "Guide de configuration des tablettes classiques".

Ce guide pratique donne les clés pour adapter une tablette aux besoins de personnes en perte d'autonomie (légers troubles visuels, auditifs ou moteurs) en la rendant plus facile et agréable à utiliser par la personne accompagnée.

# GUIDE DE CONFIGURATION DES TABLETTES CLASSIQUES

POUR LES PERSONNES ÂGÉES ET LEURS PROCHES AIDANTS

2019



**DES QUESTIONS ?**



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