

# GUIDE DE L'AIDANT

# NUMÉRIQUE



# SOMMAIRE



<b>Introduction</b>	p.03
<b>Inclusion numérique, de quoi on parle ?</b>	
Être libre dans une société numérique	p.04
Qui est concerné par l'illectronisme ?	p.05
La fragilité numérique des territoires	p.06
Le dispositif Conseiller Numérique	p.07
L'écosystème de l'inclusion numérique	p.08
Élus locaux, comment s'emparer du sujet ?	p.09
<b>Comment faire :</b>	
Les formats d'intervention	p.10
Individuels et collectifs : faire de l'individuel dans le collectif	p.11
Renforcer le pouvoir d'agir en contexte numérique	p.12
Diagnostic et évaluation de l'impact des actions	p.13
<b>Posture d'accompagnement et cadre juridique</b>	
La posture d'accompagnement	p.14
L'écoute active	p.15
La place du jeu dans l'apprentissage	p.16
Cadre juridique et accompagnement numérique	p.17
<b>Fiches thématiques</b>	
Accès aux droits	p.18
Culture numérique	p.19
Prise en main du matériel	p.20
Montée en compétences	p.21
La sensibilisation : sécurité et désinformation	p.22
Parentalité numérique	p.23
Les Intelligences Artificielles	p.24
Créer avec le numérique	p.25
<b>Ressourcerie</b>	p.26



# INTRODUCTION



Le numérique est devenu indispensable pour accéder à ses droits, trouver un emploi, suivre la scolarité de ses enfants ou simplement participer à la vie sociale. Face aux difficultés persistantes d'une partie de la population, la feuille de route départementale France Numérique Ensemble organise une réponse collective en Meurthe-et-Moselle en matière d'inclusion numérique. Elle mobilise collectivités, services de l'État, opérateurs de services publics, structures sociales et associations, et acteurs tels que les Conseillers numériques. Elaboré dans le cadre de cette démarche, ce guide s'adresse à l'ensemble des professionnels et bénévoles amenés à aider le public dans ses usages du numérique : élus, techniciens, travailleurs sociaux, personnels d'accueil, médiateurs, intervenants associatifs ...

Son objectif est double :

- acculturer aux enjeux de l'inclusion numérique, aux publics concernés et à l'écosystème local ;
- permettre d'agir rapidement, grâce à des repères simples, des méthodes éprouvées et des ressources immédiatement mobilisables.

Vous y trouverez :

- des éléments de compréhension (illettrisme, fragilités territoriales, rôle des acteurs) ;
- des repères pratiques : formats d'intervention, posture d'accompagnement, cadre juridique ;
- des fiches thématiques prêtes à l'emploi (accès aux droits, culture numérique, matériel, sécurité, parentalité, IA...) ;
- une ressource, pour aller plus loin.

Fruit d'un travail collectif mené avec les acteurs du département, ce guide a été conçu pour être un outil simple, concret et directement utile.



# INCLUSION NUMÉRIQUE, DE QUOI ON PARLE ?



## ÊTRE LIBRE DANS UNE SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Avec la démocratisation de l'informatique grand public et la diffusion du smartphone (qui équipe aujourd'hui 91 % de la population), le numérique occupe une place centrale dans notre vie personnelle, sociale et professionnelle. Mais un grand nombre de personnes peuvent se trouver en difficulté face aux outils et aux usages numériques (réaliser une démarche administrative en ligne, acheter sur internet, rechercher un emploi, identifier les fausses informations, maîtriser les usages numériques de ses enfants...), par manque de compétence ou par défaut de compréhension et de maîtrise des enjeux.

L'inclusion numérique est un processus visant à rendre le numérique accessible à chaque individu, en transmettant les compétences numériques nécessaires à son inclusion sociale. Il ne s'agit pas seulement de transmettre des compétences informatiques mais d'une démarche globale, qui vise à renforcer les capacités de compréhension, de participation et d'action dans la société numérique, autrement dit, d'exercer pleinement sa citoyenneté numérique.

L'illectronisme est un terme déployé aujourd'hui pour décrire la situation des personnes en difficulté avec le numérique. Pour l'INSEE, une personne est en situation d'illectronisme quand elle n'a pas utilisé internet dans les douze derniers mois, ou bien quand elle ne possède aucune des quatre compétences numériques de base : la recherche d'information, la communication, la résolution de problèmes et l'usage de logiciels.

Au-delà des problèmes d'accès ou de maîtrise technique et dans un contexte technologique en évolution (apparition des IA génératives, par exemple), l'enjeu principal aujourd'hui est de renforcer les "capabilités numériques" : comment faire en sorte que les individus puissent utiliser le numérique pour accroître leur bien-être et favoriser leur pouvoir d'agir. Dans une logique d'émancipation, comment permettre à chacun de ne pas subir les technologies mais de se les approprier, de mieux s'informer, de développer son esprit critique, son libre arbitre, de s'impliquer dans la démocratie locale, d'être acteur de sa vie privée, et d'avoir la possibilité "d'avoir le choix".



# INCLUSION NUMÉRIQUE, DE QUOI ON PARLE ?



## QUI EST CONCERNÉ ?

En Meurthe-et-Moselle, l'INSEE estime que 16% de la population âgée de 15 ans et plus est en situation d'illectronisme. Plusieurs catégories de population sont concernées :

**Les plus âgés ont le plus de difficultés (mais ce n'est pas facile pour les jeunes pour autant !).** Sans surprise, par effet générationnel, c'est chez les personnes les plus âgées que l'on recense le plus de difficultés avec le numérique (48% d'illectronisme chez les 70-79 ans dans le Grand Est). Cependant, si les jeunes sont plus connectés, ils rencontrent aussi des difficultés sur les usages complexes (contrairement aux idées reçues, les "digital natives" n'existent pas).

**Le niveau de diplôme influence le taux d'illectronisme.**

Les personnes peu ou non diplômées ont plus souvent des difficultés avec les usages du numérique. Ainsi, 1 personne sans diplôme sur 3 est en situation d'illectronisme dans le Grand Est. Pour les demandeurs d'emploi peu diplômés, cela peut représenter un réel frein à l'insertion professionnelle. En corrélation avec le critère du niveau de diplôme, le taux d'illectronisme varie aussi selon la catégorie socio-professionnelle : les agriculteurs rencontrent plus de difficultés (11% d'illectronisme) que les cadres et professions intermédiaires (2%), par exemple.

**L'isolement accentue l'éloignement au numérique.**

Les personnes seules manquent plus souvent d'un accès à internet, et sont peut être moins souvent confrontées à des situations qui les obligent à se former au numérique, ce qui peut expliquer leur plus fort taux d'illectronisme. Ce sont aussi souvent des personnes âgées et peu diplômées. On remarque également un pourcentage élevé de femmes âgées et isolées en situation d'illectronisme.

**L'illectronisme est moins fréquent dans les grandes villes.**

Le taux d'illectronisme est moins important dans les grandes villes. C'est le cas par exemple pour la Métropole du Grand Nancy, où il est de 12%. Cependant, la population y étant plus nombreuse, ce sont plus de personnes qui sont en difficulté. L'INSEE estime ainsi que 27 500 personnes sont en situation d'illectronisme dans la métropole. En part de leur population, les zones rurales sont les plus touchées, par manque d'équipement, d'infrastructures de proximité, mais aussi parce que la population est en moyenne plus âgée et moins diplômée.



# INCLUSION NUMÉRIQUE, DE QUOI ON PARLE ?



## LA FRAGILITÉ NUMÉRIQUE DES TERRITOIRES

L'Indice de Fragilité Numérique (IFN) est un outil d'analyse produit par la Mednum qui permet d'objectiver les zones où il existe un risque accru de fragilité des populations vis-à-vis du numérique. L'IFN est un score attribué à un territoire donné, en fonction de paramètres structurels comme le taux de couverture 5G, la distance aux services publics; et socio-démographiques comme la part des 65 ans et plus, des allocataires de l'Allocation aux adultes handicapés (AAH), des personnes isolées, etc.

L'indice de chaque territoire est relatif : on observe le risque de fragilité numérique d'un territoire par rapport aux autres (au plan national). Il est reporté sur une échelle allant de 1 à 10. Plus le score est élevé, plus la population de ce territoire est susceptible d'être en situation d'exclusion numérique. Pour chaque territoire, l'outil permet d'identifier les paramètres structurels ou socio-démographiques permettant d'expliquer le score IFN.

Avec un IFN global de 5,49, le département de Meurthe-et-Moselle dans son ensemble se situe dans la moyenne nationale (médiane = 5). L'IFN des EPCI se situe entre 4,04 (Communauté de Communes de Seille et Grand Couronné) et 6,48 (CC de Vezouze en Piémont).

Certains territoires présentent des fragilités importantes sur un grand nombre de caractéristiques. C'est le cas par exemple de :



La CC de Vezouze en Piémont : IFN global de 6,48, qui s'explique à la fois par des critères démographiques (part des 65 ans et plus, part des peu ou pas diplômés, part des allocataires de l'AAH) et des enjeux liés aux freins à la mobilité (territoire très rural).



La CC du Pays Haut Val d'Alzette (IFN de 6,34) et La Communauté d'agglomération de Longwy (IFN de 6,00) en raison principalement de la part des peu diplômés et des étrangers et du profil social de la population (taux de pauvreté, recours important aux prestations sociales).



Dans d'autres territoires comme la CC Terre Lorraine du Longuyonnais (IFN de 6,30), les fragilités sont plutôt dues à un des facteurs d'isolement (distance aux services publics, freins à la mobilité).

Ces données permettent d'identifier de premiers axes de travail à l'échelle des territoires, qui devront être affinés en discussion avec les collectivités territoriales et les acteurs concernés. Ainsi, dans les territoires où les principaux enjeux concernent l'isolement social (notamment des seniors) et les freins à la mobilité, un travail d'aller-vers (dispositif mobile, sensibilisation et formation des aidants comme les auxiliaires de vie, par exemple) pourrait être privilégié. Ailleurs, il s'agira plutôt de s'adresser plus spécifiquement à certains publics (personnes allophones, peu diplômées et/ou à faibles ressources), par exemple.

# INCLUSION NUMÉRIQUE, DE QUOI ON PARLE ?



## LE DISPOSITIF CONSEILLER NUMÉRIQUE

Lancé en 2021 grâce au plan France Relance, le dispositif Conseiller Numérique avait pour objectif de déployer 4 000 médiateurs numériques formés sur le territoire français. En Meurthe-et-Moselle, ce sont une cinquantaine de postes qui ont été pourvus sur l'ensemble du département.

Les conseillers numériques accompagnent et font progresser les personnes dans l'utilisation des outils numériques et visent à réduire les écarts entre ceux qui maîtrisent ces technologies et ceux qui en sont éloignés.

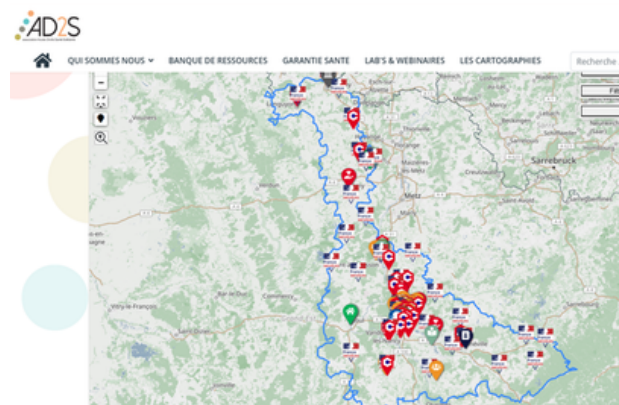
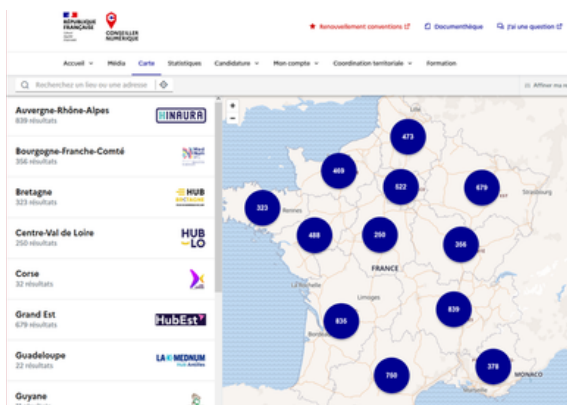
Leurs principales missions :

- Informer sur les enjeux du numérique : les médiateurs / conseillers numériques sensibilisent les personnes aux risques et aux opportunités du monde numérique : accès à la culture, à l'information, aux loisirs, la consommation, lutte contre les fraudes en ligne, la désinformation, protéger les données personnelles...
- Accompagner dans l'utilisation des outils numériques : ils apprennent aux personnes à utiliser un ordinateur, à naviguer sur internet, à utiliser des logiciels de base, et à installer des applications sur divers appareils.
- Promouvoir l'inclusion numérique : les médiateurs / conseillers numériques organisent des ateliers et des sensibilisations pour familiariser les usagers avec les technologies numériques et favoriser une société plus connectée et inclusive.

Le dispositif Conseiller Numérique s'articule avec France Services de façon complémentaire afin de proposer un parcours usager cohérent favorisant l'accès aux droits.

Même si le dispositif s'est réduit suite à la baisse des financements, vous pouvez trouver de nombreux conseillers numériques encore en activité, qui accompagnent les personnes vers l'apprentissage du numérique.

Pour savoir où agissent les conseillers numériques, vous pouvez vous rendre sur ces deux cartographies en ligne :



# INCLUSION NUMÉRIQUE, DE QUOI ON PARLE ?



## L'ÉCOSYSTÈME DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

L'inclusion numérique concerne aujourd'hui une grande variété d'intervenants.

On appelle "aidants numériques" les personnes qui aident couramment le public dans ses usages du numérique, c'est-à-dire tous les professionnels ou bénévoles sollicités pour une aide sur le numérique, même si cela n'est pas expressément cité dans leurs missions, comme par exemple :

- les personnels d'accueil, en mairie ou dans un service public, accompagnant ponctuellement ou régulièrement les usagers sur une démarche en ligne ;
- les travailleurs sociaux et accompagnants socio-professionnels (CCAS, Maisons départementales des solidarités, centres sociaux...);
- les services civiques, en mission dans une association ou un service public ;
- les bénévoles au sein d'associations, même si celle-ci n'a pas pour objet principal l'inclusion numérique... ;

Par ailleurs, on identifie comme "médiateurs numériques" les personnes dont la fonction est de dispenser des savoirs et savoir-faire, afin de développer l'autonomie numérique des personnes et leur meilleure maîtrise des enjeux liés au numérique (culture numérique). On retrouve dans cette catégorie les conseillers numériques, des animateurs spécialisés dans les structures d'éducation populaire, dans les fablab, les médiathèques...

Au plan institutionnel, les politiques et dispositifs d'inclusion numérique sont pilotés à toutes les échelles.

### AU PLAN DÉPARTEMENTAL

La feuille de route "France Numérique Ensemble" est pilotée par les services de l'Etat (DDETS). La Fédération départementale Familles Rurales porte quant à elle la coordination des conseillers numériques de Meurthe-et-Moselle depuis avril 2024. La Fabrique des possibles est un tiers-lieu dédié à l'inclusion numérique et déploie des activités de centre de ressources pour les acteurs du territoire départemental.

### AU PLAN RÉGIONAL

HUBEST est le "Hub" pour un "numérique inclusif" de la région Grand Est. Porté par un consortium d'associations, il a pour mission de fédérer et de soutenir les acteurs de l'inclusion numérique régionaux : identification des lieux de médiation numérique, analyse des besoins, accompagnement des projets et des acteurs dans la mise en place d'actions ou de stratégies territoriales d'inclusion numérique (en direction notamment des collectivités territoriales).

### AU PLAN NATIONAL

L'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) est une administration de l'État qui a pour mission de conseiller et de soutenir les collectivités territoriales. À travers son programme "Société numérique", l'ANCT accompagne le déploiement de dispositifs en faveur de l'inclusion numérique : mise en œuvre de la feuille de route nationale "France Numérique Ensemble" et outillage des déclinaisons départementales, Conseiller Numérique, Hubs territoriaux pour l'inclusion numérique, Aidants Connect...

Créée en 2017, la Mednum est une coopérative (SCIC) des acteurs privés et publics engagés pour accompagner les transitions numériques. Elle joue un rôle de tête de réseau nationale, et développe des communs et des solutions d'inclusion numérique.

# INCLUSION NUMÉRIQUE, DE QUOI ON PARLE ?



## ÉLUS LOCAUX : COMMENT S'EMPARER DU SUJET DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE ?

**L'inclusion numérique repose avant tout sur un accompagnement humain.**

Ainsi, les réponses et solutions à proposer aux publics concernés doivent être imaginées et mises en place sur le terrain, au plus près des attentes et des besoins des personnes concernées. L'implication des élus locaux est alors essentielle.

**Voici quelques idées pour concevoir une politique locale d'inclusion numérique.**

**Identifier les principaux enjeux du territoire :**

L'inclusion numérique concerne un grand nombre de thématiques sociales : seniors, jeunesse, parentalité, retour à l'emploi et insertion, culture, etc. L'Indice de Fragilité Numérique (données à l'échelle des EPCI et des communes) peut permettre une première analyse objective des besoins, qui doit être complétée par la vision et l'expertise des acteurs locaux : personnels municipaux (notamment chargés de l'accueil des publics, CCAS), travailleurs sociaux, Centres Sociaux et les autres structures à vocation sociale, associations...

**Identifier les acteurs existants ou mobilisables sur cette thématique :**

L'Annuaire départemental de l'inclusion numérique produit par AD2S permet d'identifier des acteurs locaux et l'offre de services existante localement (accompagnements individuels, ateliers d'initiation, assistance aux démarches en ligne...). Par ailleurs, de nouveaux acteurs (centres sociaux, associations d'éducation populaire par exemple) s'impliquent tous les jours sur ces enjeux. Le présent guide a justement pour vocation de faciliter leur mobilisation !

**Soutenir les initiatives existantes ou concevoir de nouvelles actions ou de nouveaux dispositifs, à partir des problématiques identifiées :**

L'inclusion numérique est par nature un sujet transversal. Afin de répondre réellement aux besoins, il peut être intéressant d'imaginer de nouveaux dispositifs en les rattachant à des structures ou dispositifs existants (plutôt qu'ex nihilo) : intervenir dans les EHPAD ; dans les écoles (café des parents) ; installer des permanences dans une médiathèque ; proposer des interventions sur les lieux de passage (marchés, fêtes locales...) ou à l'accueil de la mairie (permanences d'un conseiller numérique).

A lire aussi : Hubikoop, La Mednum, la Banque des Territoires et l'ANCT ont produit un guide de mobilisation des élus locaux dans le déploiement de stratégies locales d'inclusion numérique,

# COMMENT FAIRE :



## LES FORMATS D'INTERVENTION :

L'accompagnement vers l'autonomie numérique peut se dérouler de multiples façons, mais pour simplifier les choses, on parle souvent de trois grands formats : l'accueil libre, l'accompagnement individuel et l'accompagnement collectif. Aucun format n'est intrinsèquement meilleur qu'un autre, ils ont des objectifs différents et permettent d'accompagner les personnes à différents niveaux.

L'accueil libre offre un espace ouvert et convivial où les usagers peuvent venir sans rendez-vous pour demander un conseil ou de l'aide sur un problème en lien avec le numérique. La tenue de permanences de ce type peut favoriser la présence du public dans l'établissement. Toutefois, cette formule peut s'avérer difficile à gérer en cas d'affluence ou face à des demandes très variées et longues à traiter. Ce type d'accompagnement reste peu adapté aux personnes en grande difficulté numérique qui ont besoin d'accompagnement et de pratique régulière pour progresser. Il faut donc être attentif à ne pas tomber dans le simple dépannage et ne pas hésiter à proposer des rendez-vous individuels ou collectifs pour continuer l'accompagnement.

L'accompagnement individuel, quant à lui, permet un suivi personnalisé, au rythme de chacun, et s'avère particulièrement pertinent pour les personnes très éloignées du numérique ou pour les thématiques demandant de la confidentialité. Il demande cependant du temps et une bonne organisation pour s'assurer d'un suivi et d'une progression efficace.

L'accompagnement collectif repose sur des ateliers en groupe, favorisant l'apprentissage entre pairs et une dynamique collective. Cette approche est efficace pour aborder des thématiques communes, mais elle peut intimider certains publics et nécessite une préparation pédagogique rigoureuse. Cela oblige aussi l'animateur à s'assurer d'une certaine homogénéité dans le niveau des personnes présentes. De plus, ce format d'action ne permet pas non plus d'aborder facilement des thématiques personnelles (e-Santé, démarches individuelles, etc.)

Choisir le bon format d'accompagnement dépend donc des objectifs de la structure, des moyens disponibles (salle adaptée, vidéoprojecteur) et surtout des profils et des envies des personnes accueillies. Certaines thématiques se traitant plus facilement collectivement, afin de se nourrir des expériences des uns et des autres, alors que d'autres nécessitent confidentialité et individualisation de la progression.

# COMMENT FAIRE :



## INDIVIDUELS ET COLLECTIFS : FAIRE DE L'INDIVIDUEL DANS LE COLLECTIF

L'articulation entre accompagnement individuel et collectif constitue un enjeu central dans la structuration des parcours de médiation numérique. L'étude d'impact "Médiation numérique : quels effets sur quels publics ?" publiée en 2023 par le laboratoire "Société numérique" souligne que les publics en situation de précarité numérique présentent une grande diversité de besoins, allant de la simple initiation aux outils numériques à l'accompagnement dans des démarches administratives complexes.

Dans ce contexte, l'accompagnement individuel apparaît comme une réponse indispensable pour traiter les situations les plus urgentes ou les plus sensibles, en particulier lorsque les personnes sont en grande difficulté ou dans une relation de défiance vis-à-vis des institutions. Toutefois, comme le rappelle Michel Dagbert dans le rapport "Développement social et travail social collectif" 2015, « en temps de crise, l'accompagnement individuel apparaît incontournable mais constitue également une limite en présentant le risque d'enfermer les travailleurs sociaux dans une logique bureaucratique de la réparation au détriment d'une approche plus préventive et innovante ».

C'est précisément là que l'accompagnement collectif prend tout son sens : il permet de sortir d'une logique purement curative pour proposer des espaces d'apprentissage partagés, où les bénéficiaires peuvent monter en compétences, échanger entre pairs et retrouver une forme d'autonomie. Le collectif devient alors un levier de prévention, de socialisation et de montée en confiance.

L'étude d'impact met d'ailleurs en avant l'intérêt de combiner ces deux modalités dans des parcours progressifs : commencer par un accompagnement individuel pour lever les premiers freins, puis intégrer progressivement les personnes dans des ateliers collectifs, favorisant ainsi leur inclusion durable.

Cette complémentarité permet non seulement de répondre à la diversité des besoins, mais aussi d'optimiser les ressources des structures, en évitant l'épuisement des médiateurs et en renforçant l'impact social des actions menées.



# COMMENT FAIRE :



## RENFORCER LE POUVOIR D'AGIR EN CONTEXTE NUMÉRIQUE

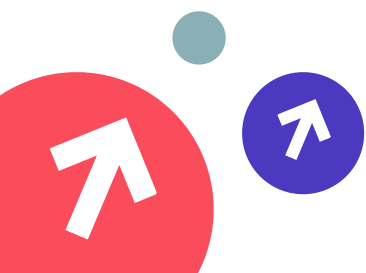
Le "pouvoir d'agir" s'entend comme « la capacité d'une personne ou d'un groupe à agir de façon significative sur ce qui compte pour eux » (Yann Le Bossé). Il est au cœur des pratiques des structures de l'éducation populaire, MJC ou Centres Sociaux : il ne s'agit pas seulement de donner des outils, mais d'amener la personne concernée à identifier clairement ce qui est important dans sa vie, et de lui donner les capacités d'agir en conséquence (par la formation, par l'expérience, l'apport de connaissances, la mise en relation avec les autres ou les institutions...).

Appliqué en contexte numérique, le concept de "pouvoir d'agir" permet de dépasser la dichotomie habituelle "inclus / exclus" ou "usager / non usager". Par exemple, certains, par choix personnel, n'utilisent pas (ou peu) les outils numériques, sans pour autant être exclus socialement. Et plus généralement, tout le monde n'a pas les mêmes intérêts ou n'est pas en situation de tirer les mêmes profits des outils numériques.

Ainsi, le numérique peut renforcer notre autonomie, mais ce n'est pas toujours le cas. Par exemple, la dématérialisation des services publics peut à la fois être incapacitante quand elle revient à supprimer la présence de services publics sur le territoire et à aggraver le non-recours aux droits, mais aussi simplifier les démarches de personnes à mobilité réduite, ou à fortes contraintes horaires (familles monoparentales, ...) ou spatiales (enclavement géographique, faible capacité à se déplacer individuellement).

Le caractère "capacitant" ou "incapacitant" du numérique doit être appréhendé en regard de nombreux facteurs personnels ou sociaux, antérieurs et extérieurs au numérique : difficulté plus ou moins grande avec le texte, avec la langue ; habitudes plus ou moins développées de recherche d'informations ou de connaissances ; complexité de la situation sociale, familiale ou professionnelle...

En termes d'intervention, l'approche par le "pouvoir d'agir" permet de repositionner les finalités de l'accompagnement, en cherchant à augmenter les capacités d'agir des personnes grâce au numérique : renforcer le lien social et rompre l'isolement (seniors isolés par exemple), faciliter la vie quotidienne (mobilité, consommation, démarches administratives...) ; apprendre une langue, se cultiver, se ressourcer, exercer sa citoyenneté, etc.



# COMMENT FAIRE :

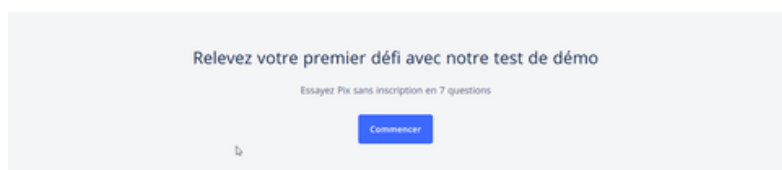


## DIAGNOSTIC ET ÉVALUATION DE L'IMPACT DES ACTIONS

Les questions du diagnostic des compétences et de l'impact des actions sur l'autonomie numérique sont aujourd'hui essentielles pour calibrer les accompagnements et évaluer les actions menées.

Concernant le diagnostic des compétences, il existe énormément d'outils qui permettent de les mesurer. L'outil le plus répandu est aujourd'hui PIX, qui se définit comme "le service public en ligne pour évaluer, développer et certifier ses compétences numériques". La plateforme permet l'évaluation précise de nombreuses compétences, voire une certification reconnue par l'État. Dans le cas d'accompagnements qui visent des personnes très éloignées du numérique, on va davantage utiliser le test simple en 7 questions qui est disponible ICI. C'est grâce aux résultats du test, mais aussi en observant comment la personne a abordé les questions, que l'on peut avoir un premier aperçu de ses compétences.

La question de l'évaluation du niveau des personnes accompagnées continue de se poser tout au long du processus d'accompagnement. Il est important de pouvoir suivre les évolutions des compétences afin de pouvoir adapter sa pédagogie ou de revenir sur des thématiques ou des manipulations déjà abordées, mais non maîtrisées. Ce type d'évaluation, qui vise à renforcer l'apprentissage et non à sanctionner une acquisition de compétences, est appelé évaluation formative. Vous pourrez trouver plus d'informations sur les différents types d'évaluation par ICI.



### Évaluez votre niveau de maîtrise du numérique et progressez !

#### Au-delà de simples QCM

Des défis ludiques et apprenants ainsi que des mises en situation inspirés de la vraie vie : manipulez des fichiers et des données, enquêtez sur le web, et challengez-vous sur des questions de culture numérique !

#### Pour tous les niveaux

De débutant à expert, les questions sont personnalisées et s'adaptent à votre niveau, réponse après réponse.

#### Des corrections et des tutos

En fonction des résultats, des tutoriels en ligne vous sont recommandés pour favoriser vos progrès.



#### BULLETIN DE VEILLE N° 3

7-022

#### Évaluation et numérique

Direction de la recherche et du développement sur les usages du numérique éducatif

Alexandra Couvigny, chargée de la veille et de la prospective

### Les différentes formes d'évaluations

# POSTURE D'ACCOMPAGNEMENT ET CADRE JURIDIQUE



## LA POSTURE DE L'ACCOMPAGNANT :

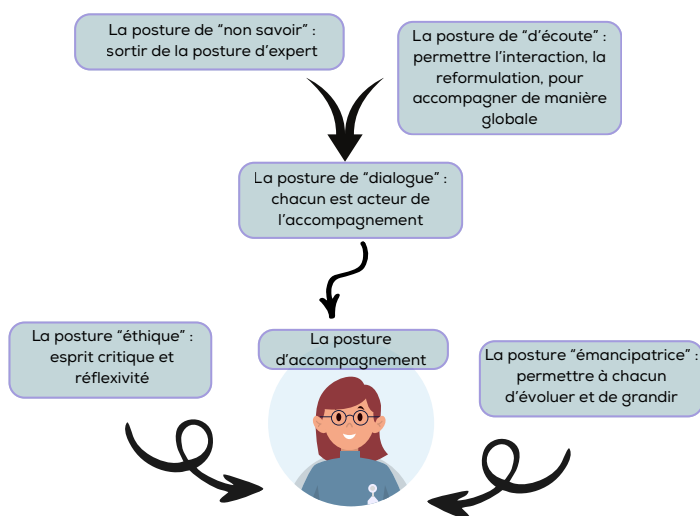
L'accompagnement est aujourd'hui une notion dont les contours sont parfois vagues, fluctuants et qu'il convient de bien définir avant d'aller plus loin dans la relation avec les personnes. Même s'il n'est pas question ici d'être exhaustif sur l'ensemble des processus que regroupe "l'accompagnement", il nous semble essentiel de faire un point :

Pour Maela Paul, l'accompagnement va d'une certaine manière s'opposer au compagnonnage puisque l'accompagnement "(...) concerne deux personnes de statut inégal mais qui, néanmoins, vont devoir fonctionner au sein d'une relation conjuguant disparité des places et parité relationnelle" (...) Il s'agit bien d'être avec et d'aller vers".

On peut compléter cette première définition par celle de Michèle Roberge (2003), pour qui "l'accompagnement est à la fois un art et un métier, et sa véritable essence est une question de position relationnelle, de valeurs et d'éthique"

On distingue dans ces définitions, l'importance pour bien accompagner de réfléchir aux différences de statuts (le sachant/l'apprenant, le professionnel/l'utilisateur, etc.), au relationnel autant qu'aux valeurs et au cadre dans lequel l'accompagnement est réalisé.

Pour aller plus loin, Maela Paul définit 5 dimensions ou "sous postures" dans l'accompagnement :



Pour aller plus loin, vous pouvez consulter :

- Fiche concept "Accompagnement : définitions et postures", 2016, projet ETRES Erasmus, Orane Bischoff et Sara Velasquez.
- *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique*, L'Harmattan, Paul Maela, 2004.
- *À propos du métier d'accompagnateur et de l'accompagnement dans différents métiers* Roberge M. dans *L'accompagnement dans tous ses états*, 2003, Éducation Permanente, dir. par Boutinet JP. et Pineau G.

# POSTURE D'ACCOMPAGNEMENT ET CADRE JURIDIQUE



## L'ÉCOUTE ACTIVE SELON CARL ROGERS

Carl Rogers a développé le concept d'“écoute active” dans le cadre de sa méthode de thérapie centrée sur la personne. Pour lui, l'écoute est bien plus qu'entendre : c'est une posture empathique, bienveillante et non jugeante qui permet à l'autre de se sentir compris et accepté. Cette approche permet à l'individu de se sentir pleinement compris et accepté, favorisant ainsi l'expression authentique de soi.

### > PRINCIPES FONDAMENTAUX

L'écoute active repose sur trois piliers essentiels. Le premier est l'empathie, qui est la capacité de reconnaître et de partager les émotions d'autrui, à percevoir son monde intérieur sans le juger ni chercher à le corriger. L'écouter tente de ressentir ce que vit l'autre, tout en conservant une distance suffisante pour ne pas s'y perdre.

Le deuxième principe est la congruence, ou authenticité. L'écouter doit être sincère dans sa relation, en accord avec ses propres émotions et pensées. Il ne joue pas un rôle, mais reste vrai dans son attitude, ce qui renforce la confiance et la qualité de la relation.

Enfin, le troisième pilier est l'acceptation inconditionnelle, aussi appelée regard positif inconditionnel. Cela signifie accueillir l'autre tel qu'il est, sans jugement, sans condition. Cette acceptation crée un climat de sécurité psychologique qui permet à l'individu de s'ouvrir, de se dévoiler et de cheminer vers une meilleure compréhension de lui-même.

### > TECHNIQUES CLÉS DE L'ÉCOUTE ACTIVE

- Reformulation : répéter ou reformuler ce que l'autre a dit pour montrer qu'on a compris et pour l'aider à clarifier ses pensées.
- Reflet des émotions : nommer les émotions perçues chez l'autre pour les valider et les rendre conscientes.
- Silence bienveillant : laisser des espaces de parole sans interruption, permettant à l'autre de réfléchir et de s'exprimer pleinement.
- Questions ouvertes : poser des questions qui invitent à développer la pensée plutôt que de fermer la discussion.

# POSTURE D'ACCOMPAGNEMENT ET CADRE JURIDIQUE



## LA PLACE DU JEU DANS L'APPRENTISSAGE

Le jeu est souvent associé au loisir ou à l'enfance. Il joue pourtant un rôle fondamental tout au long de la vie dans les apprentissages. Dès l'enfance, on expérimente, on teste, on interagit, on observe les conséquences et on construit peu à peu sa compréhension du monde. Plus tard, le jeu nous motive, nous donne un cadre et transforme les obstacles en défis stimulants. C'est un havre sécurisé où l'on peut se tromper sans conséquences graves, où l'on peut essayer à nouveau, tester différentes approches et mesurer les résultats.

Aujourd'hui, la gamification (ou ludification) consiste à reprendre des éléments de "gameplay" (mécanique de jeu) et les appliquer à d'autres domaines, notamment les apprentissages. Duolingo est un exemple très parlant. Avec des défis journaliers, un système de partage et de statistiques, le joueur peut mesurer ses scores et son assiduité avec les autres utilisateurs : *"Félicitations ! Vous êtes à 365 jours d'affilée, seuls 30% des utilisateurs atteignent ce palier !"*.

Par ce message, l'apprenant se sent valorisé et va continuer à se connecter quotidiennement pour ne pas perdre sa progression. Ainsi, le joueur va s'investir et donner une valeur concrète à ces sessions et défis linguistiques quotidiens.

Attention toutefois, la gamification ne permet pas de compenser un enseignement de mauvaise qualité ou incomplet. Dans certains cas, les mécaniques de jeu vont même prendre le pas sur les apprentissages et effacer le message initial.

Le monopoly en est un bon exemple : à l'origine il avait pour but de démontrer la "nature anti-sociale du monopole sur le sol". Aujourd'hui, la mécanique a complètement pris le pas sur le message et on ne voit que l'objectif final de la partie : ruiner ses adversaires à travers l'achat-vente de propriétés.

Pour s'assurer des résultats positifs dans le cadre des apprentissages, il conviendra donc de veiller à allier plaisir, pédagogie et performance. Il est à noter que les bénéfices sont toutefois très dépendants de l'interaction sociale entre les participants et de la fiction mise en place.

À voir aussi :

- [scape.enepe.fr/-aide-a-la-creation-.html](https://scape.enepe.fr/-aide-a-la-creation-.html) un site de ressources pour la création d'un escape game.
- [genially.com/fr](https://genially.com/fr) un site pour créer des présentations interactives.
- [kahoot.com/fr](https://kahoot.com/fr) et [wayground.com](https://wayground.com) des sites pour la création de quizz et petits questionnaires interactifs.

# POSTURE D'ACCOMPAGNEMENT ET CADRE JURIDIQUE



## CADRE JURIDIQUE DE L'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE

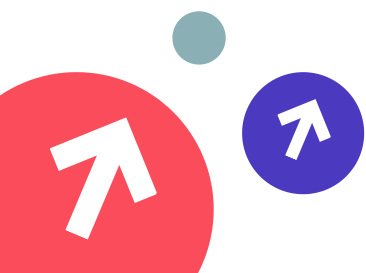
Contrairement à d'autres secteurs d'activité, les actions d'accompagnement numérique ne sont pas encadrées par un cadre juridique spécifique. Cela ne signifie pas que l'on peut agir n'importe comment lorsque l'on accompagne des personnes dans la maîtrise du numérique.

Le premier cadre, général, est celui du RGPD (Règlement général sur la protection des données). Ce texte européen, entré en application le 25 mai 2018, encadre notamment la collecte et le traitement des données personnelles. Sans entrer dans un exposé exhaustif du règlement, il faut garder à l'esprit que la collecte de données personnelles – c'est-à-dire toutes données permettant d'identifier une personne – ne peut être réalisée qu'avec le consentement éclairé de celle-ci et pour des objectifs proportionnés. Il en va de même pour le traitement de ces données. En cas de collecte, la structure est également responsable de leur sécurisation.

D'un point de vue pratique, cela signifie qu'un médiateur numérique peut être amené à collecter, volontairement ou involontairement, certaines données. Dans ce cadre, il est indispensable de ne conserver que le strict minimum et d'archiver ou supprimer le reste. Une des solutions les plus simples consiste à accompagner les personnes sur leur propre terminal. Dans le cas contraire, ou si l'usage d'un autre ordinateur est nécessaire (par exemple pour des impressions), il convient de :

- refuser l'envoi d'identifiants par email, SMS ou tout service non chiffré ;
- ne jamais enregistrer les identifiants des personnes sur l'ordinateur.

D'autres obligations complètent le RGPD, comme l'obligation de secret professionnel dans la fonction publique. Des obligations similaires peuvent également exister dans les conventions collectives, accords de branche ou contrats de travail. De manière générale, la loi peut sanctionner la divulgation d'informations privées lorsqu'elle est faite dans l'intention de nuire.





# FICHES THÉMATIQUES



## ACCÈS AUX DROITS

Du fait de la numérisation de la quasi-totalité des démarches administratives, l'accès aux droits est devenu un des axes principaux de l'inclusion numérique. Même si le plus souvent, la mission première des aidants numériques n'est pas d'aider les personnes à réaliser leurs démarches administratives, ils sont bien souvent confrontés à des personnes en difficultés et des demandes urgentes. Pour accompagner dans les meilleures conditions quand c'est nécessaire, plusieurs ressources sont à votre disposition :

### LE SITE "WWW.SERVICE-PUBLIC.GOUV.FR/" :



Site de référence pour tout ce qui concerne le lien aux administrations, Service-Public.fr est un site régulièrement mis à jour et réputé pour la précision des informations qu'on y trouve. Même si ce site ne remplace pas la connaissance de professionnels spécialisés, c'est un bon moyen de renseigner les personnes accompagnées voire de les aider dans leurs démarches.

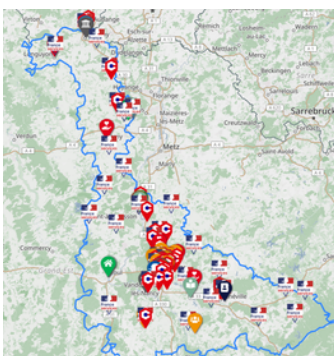
### LE SITE WWW.INCLUSIONNUMERIQUE54.FR

#### Le "qui fait quoi ?" pour orienter les publics :



Site construit par les pilotes de la feuille de route France Numérique Ensemble et les opérateurs publics, il vous accompagne pour déterminer le meilleur parcours à proposer aux personnes accompagnées.

### L'ANNUAIRE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE



Mis en place par l'association AD2S, l'annuaire de l'inclusion numérique référence les lieux d'accompagnement vers le numérique, mais aussi les France Services vers qui vous pouvez orienter les personnes afin de bénéficier d'un accompagnement dédié aux démarches administratives.



# FICHES THÉMATIQUES



## CULTURE NUMÉRIQUE

Le numérique ne doit pas être réduit à des solutions techniques : il s'est construit dans un contexte social et historique précis, qui influence la manière dont il a été développé.

## RESSOURCES EN CULTURE NUMÉRIQUE



Excellente base de ressources créée par Sarah Rietsch sur Les Bases, pour savoir où se documenter et s'informer sur l'actualité et les enjeux du numérique (médias, rapports de recherche, structures à suivre...)

## LES GRANDES DATES DE L'INTERNET

Une frise chronologique qui reprend les grandes dates de l'histoire du numérique, créée par l'INA.





# FICHES THÉMATIQUES



## PRISE EN MAIN DU MATÉRIEL

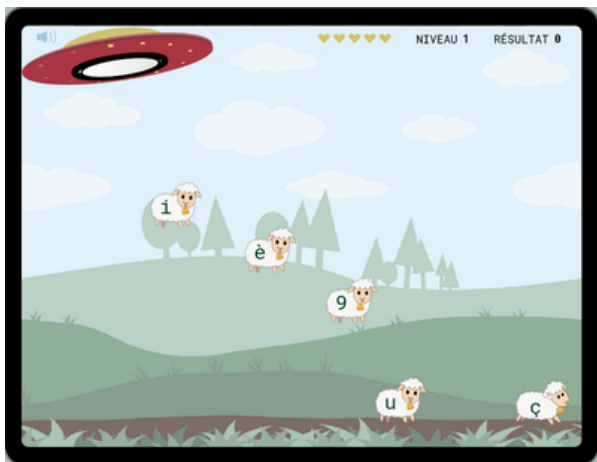
Bien souvent, le premier blocage que rencontrent les personnes est celui de la manipulation du matériel : une partie des personnes accompagnées ne savent pas allumer un ordinateur... Principalement parce que personne ne leur a jamais expliqué comment faire. La question de la prise en main du matériel se poursuit avec l'utilisation de la souris et du clavier. Même si le passage par une phase théorique est importante, l'appropriation de ces outils passe aussi par la pratique. Et là, il existe une multitude d'outils pour rendre cette appropriation plus ludique.

Excellent site développé par un Conseiller Numérique qui regorge de petits jeux pour faire pratiquer l'utilisation du clavier et de la souris.

### Limbo :



### Agilefingers :



Ce site d'apprentissage de la dactylographie est aussi une excellente source de jeux pour entraîner l'utilisation du clavier. Et pourquoi pas organiser un petit concours à la fin d'un atelier ?



# FICHES THÉMATIQUES



## MONTER EN COMPÉTENCE

L'apprentissage et la maîtrise des compétences de base du numérique est une autre étape importante vers l'autonomie numérique. L'Insee identifie 5 grandes compétences :

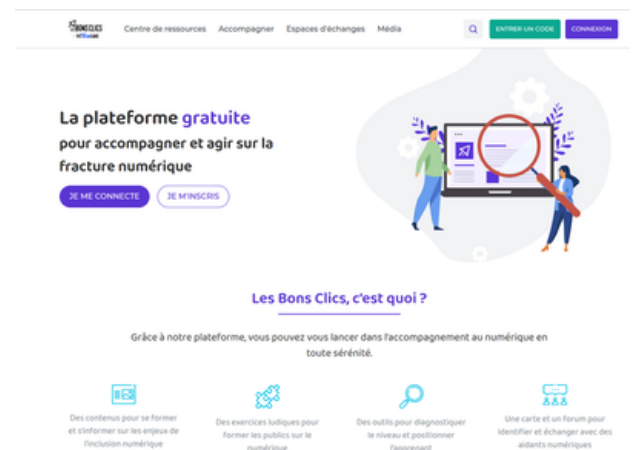
- la recherche d'information (sur des produits et services ou la vérification des sources, etc.) ;
- la communication (envoyer ou recevoir des courriels, etc.) ;
- l'utilisation de logiciels (traitement de texte, etc.) ;
- la protection de la vie privée (refuser les cookies, restreindre l'accès à sa position géographique, etc.) ;
- la résolution de problèmes (accéder à son compte bancaire par Internet, suivre des cours en ligne, etc.).

Pour arriver à cette maîtrise, plusieurs outils existent notamment "Les Bons Clics".

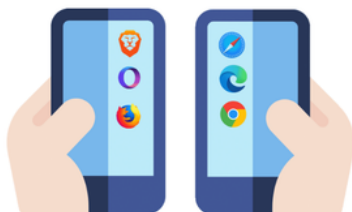
Ce site internet regroupe une multitude de ressources, de parcours et d'ateliers tout prêts : "Découvrir le bureau", "Se connecter à internet", "Naviguer sur internet", etc. Autant d'ateliers qui vous permettront d'accompagner les personnes vers l'autonomie.

Le petit plus, c'est la possibilité de créer des sessions interactives à destination de vos apprenants grâce à un simple code.

Les Bons Clics, c'est l'outil de base de tout médiateur numérique.



Question 1 : A votre avis, à quoi servent ces icônes ?



- Ouvrir des fichiers
- Aller sur Internet
- Je ne sais pas

VALIDER

Envoyer et répondre à un mail

Consigne : entraînez vous grâce à l'exercice (sur ordinateur, sur smartphone ou sur tablette).

Oh ! Je veux de recevoir un message...

**EXERCICE : Nathalie et le verre entre copines**  
**Sur ordinateur**  
Niveau : Facile  
[CLIQUEZ ICI](#)

Oh ! Je veux un nouveau message!

**EXERCICE : Nathalie et le verre entre copines**  
**Sur smartphone et tablette**  
Niveau : Facile  
[CLIQUEZ ICI](#)



# FICHES THÉMATIQUES



## LA SENSIBILISATION : SÉCURITÉ ET DÉSINFORMATION

Du fait de la variété des thématiques que touche le numérique, la sensibilisation et la prévention sont des enjeux très importants. Celui peut toucher une multitude de sujets comme : la cybersécurité, la bonne utilisation des réseaux sociaux, l'éducation aux médias. Nous vous proposons deux exemples d'ateliers pour éveiller la curiosité de votre public et faire passer quelques bonnes pratiques.

### Les mots de passe :

**Avec des lettres majuscules**  
ABC

**Avec des lettres minuscules**  
def

**Avec des chiffres**  
123

**Avec des signes spéciaux**  
@!?

12 signes : ABC def 123 @!?

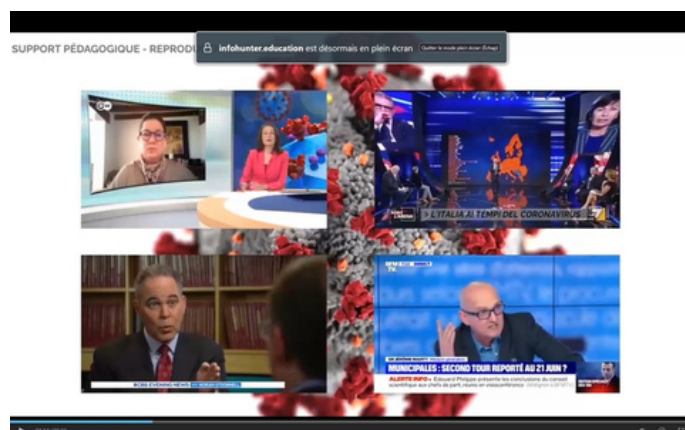
Contenus produits par Entusias Connect et la Croix Rouge française en 2024 dans le cadre d'un projet soutenu par l'ANCT et l'Agefiph.  
Licence CC BY-NC-SA 4.0 - <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

page 5 sur 7

Le site "Les bases" est rempli de nombreuses ressources dont plusieurs ateliers autour de la sensibilisation à la sécurité numérique. Ici, on vous présente un atelier autour des mots de passe visant à identifier ce qu'est un mot de passe fort et par la suite comment en créer qui soit facile à retenir.

Le site InfoHunter propose plusieurs parcours et outils pour travailler autour de la désinformation, des fake news ou la haine en ligne. Les ateliers sont simples à aborder et tournent autour de ressources interactives comme des vidéos ou des jeux.

### InfoHunter :





# FICHES THÉMATIQUES



## PARENTALITÉ NUMÉRIQUE

L'usage du numérique par les enfants est un sujet qui véhicule beaucoup d'injonctions, parfois contradictoires, et de fausses informations. Quand on touche aux enfants, c'est toujours un sujet sensible.

La parentalité numérique, c'est vaste. Il existe beaucoup de thématiques liées aux usages du numérique des familles, et donc beaucoup de ressources !

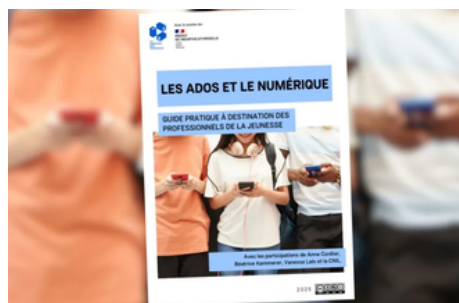
### LE TEMPS D'ÉCRAN :



Faminum est une activité pour réfléchir aux usages du numérique des enfants, mais aussi des parents ! C'est un site entièrement gratuit, qui permet d'accompagner les usages du numérique à la maison en créant une charte.

Livret parent « Protégez la vie privée de vos enfants ». Sous la forme de fiches, le livret rassemble les informations nécessaires et des conseils pratiques pour aborder le sujet de la protection des données avec les enfants.

### ADOS ET NUMÉRIQUE :



Ce guide à destination des professionnels ou bénévoles travaillant avec des jeunes répond à leurs questionnements sur les usages numériques des adolescents. Un travail réalisé avec des experts reconnus au plan national.

### PARLER NUMÉRIQUE EN FAMILLE :



À voir aussi :

- Les ressources du [CLEMI](#) (Centre pour l'Éducation aux Médias et à l'Information) et d'[Internet sans crainte](#).



# FICHES THÉMATIQUES



## LES INTELLIGENCES ARTIFICIELLES

Sujet à la mode, l'IA n'est pourtant pas nouvelle : cela fait plus de 70 ans qu'elle existe, sous de nombreuses formes. Pourtant, sa médiatisation récente et sa démocratisation en font un enjeu actuel de médiation numérique.

Voici une sélection de ressources pour animer des ateliers autour de l'IA :

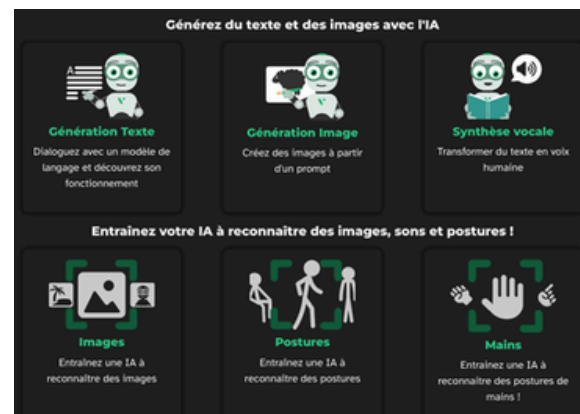
### FRAMAMIA



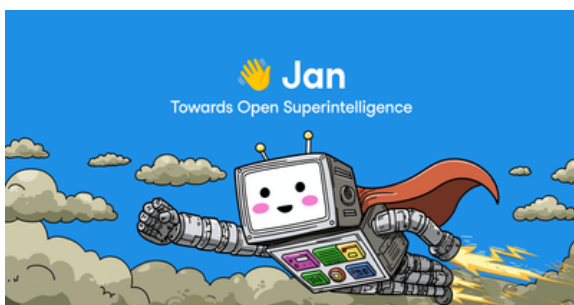
Framamia est une ressource très complète pour comprendre l'IA et déconstruire les mythes qui peuvent exister sur le sujet, dans un format assez interactif.

### VITTASCIENCE

Vittascience est une plateforme éducative pensée pour l'apprentissage de l'IA et du codage, qui propose des outils pour mettre les mains dans l'outil afin de mieux le comprendre. Générez du texte et des images, entraînez et expérimentez des modèles d'IA et visualisez les zones d'interactions qui permettent à l'IA de prendre sa décision.



### JAN



JAN est une IA open source et gratuite, qu'il est possible d'installer sur un serveur local. Cela permet de faire découvrir l'IA sans passer par des services qui collectent nos données et sont très énergivores. Attention, JAN n'est pour le moment disponible qu'en anglais.



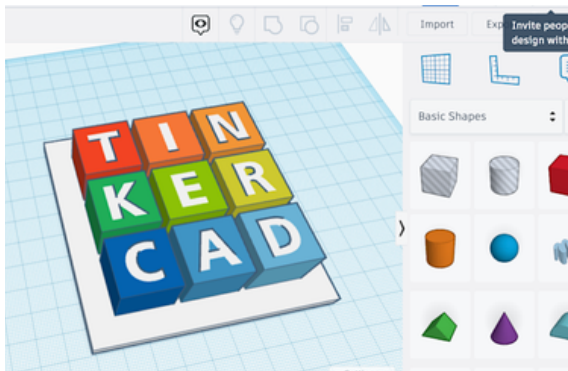
# FICHES THÉMATIQUES



## CRÉER AVEC LE NUMÉRIQUE

Le numérique est parfois réduit à un ordinateur ou un smartphone. Pourtant, il est possible de faire des ateliers numériques à partir d'imprimantes 3D, de graveuses laser ou de création de mugs personnalisés !

### TINKERCAD



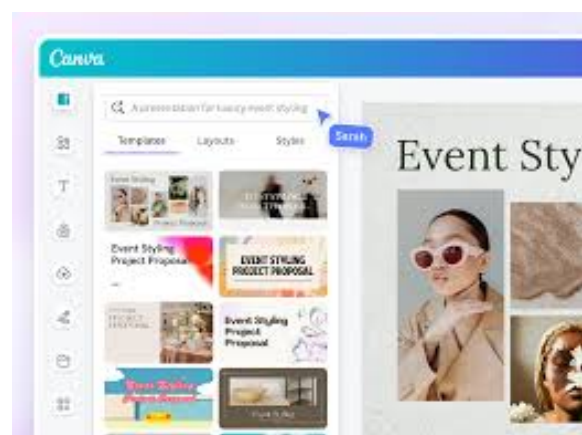
Tinkercad est une application web gratuite et intuitive pour découvrir la modélisation 3D. Il suffit de se créer un compte, pas besoin de l'installer sur son ordinateur !

Si vous avez accès à une imprimante 3D, vous pouvez ensuite imprimer vos fichiers !

### CANVA

Canva est devenu un incontournable de la création graphique grâce à son interface simple et intuitive. C'est un outil pratique pour faire des CV originaux, créer des présentations, mettre en scène ses photos de vacances....

Pour un guide complet sur le site : <https://lesbases.anct.gouv.fr/ressources/guide-illustre-canva>





# RESSOURCERIE

Des liens vers des ressources thématiques, des sites d'actualité en lien avec le numérique ou de veille :



[Créer avec le numérique.](#)  
[Stop motion avec téléphone portable.](#)



## ACTUALITÉ DU NUMÉRIQUE :

Dans les [algorithmes](#), média en ligne abordant l'impact social de la tech.  
[Limites numériques](#), collectif de recherche autour des questions du numérique et de son impact écologique.  
[Le blog de Louis Derrac](#), blog du médiateur numérique du même nom.  
L'émission [Internet Exploreuses](#) (disponible aussi sur les plateformes de podcast) .



## LES RESSOURCES DE BASE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE :

[Les BonsClics](#), site de référence avec de nombreux ateliers tout prêts.  
[Les Bases](#), plateforme collaborative de partage de ressources.



## PARENTALITÉ NUMÉRIQUE, RÉSEAUX SOCIAUX ET L'IDENTITÉ NUMÉRIQUE :

[3-6-9-12](#), le collectif fondé par Serge Tisseron autour des questions numériques  
[Internet sans crainte](#), programme de prévention à destination des parents et des enfants.  
[Tous ensemble, prudence sur Internet!](#), ressources de la CNIL pour accompagner les ados.



## GÉRER L'URGENCE :

[E-enfance/3018](#), site et plateforme téléphonique de l'association E-enfance. À contacter pour accompagner les enfants en cas de harcèlement ou de violence numérique.  
[Service-Public.fr](#), le site de référence pour les démarches administratives.  
[Réfugiés.info](#), pour accompagner des personnes réfugiées ou étrangères avec des ressources multilingues.

# GUIDE DE L'AIDANT NUMÉRIQUE

