



MODULE 2

LES ÉTAPES D'ACCOMPAGNEMENT

FORMATION AIDANTS NUMÉRIQUES



AU PROGRAMME

Module 1:

Contexte et enjeux du numérique

Module 2:

Les étapes d'accompagnement

Module 3:

Rôle de l'aidant et cadre réglementaire

Module 4:

Prise en main d'Aidants Connect



LES ÉTAPES D'ACCOMPAGNEMENT

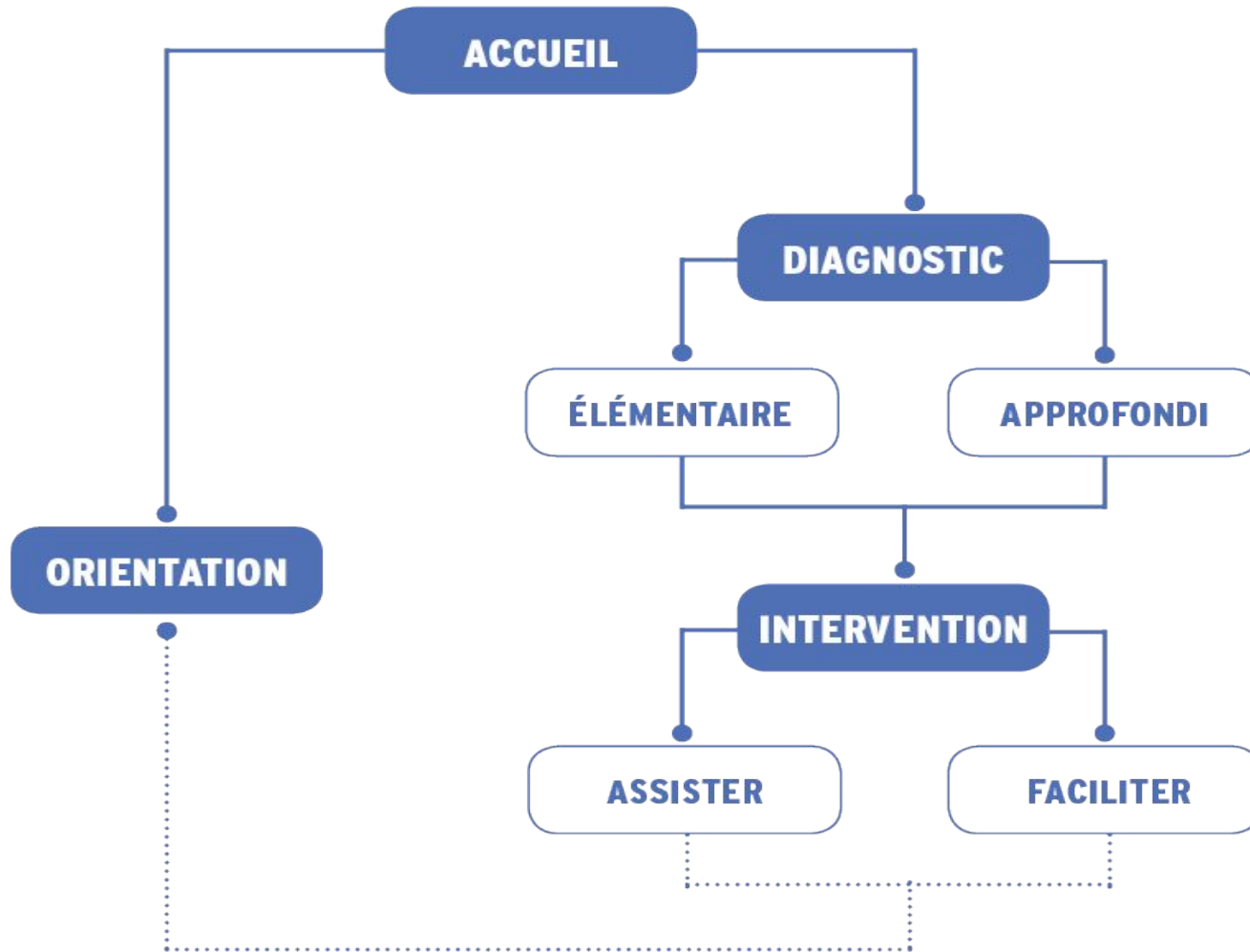
D'APRÈS VOUS, QUELLES SONT LES ÉTAPES D'ACCOMPAGNEMENT?



Word Cloud

LES ÉTAPES D'ACCOMPAGNEMENT

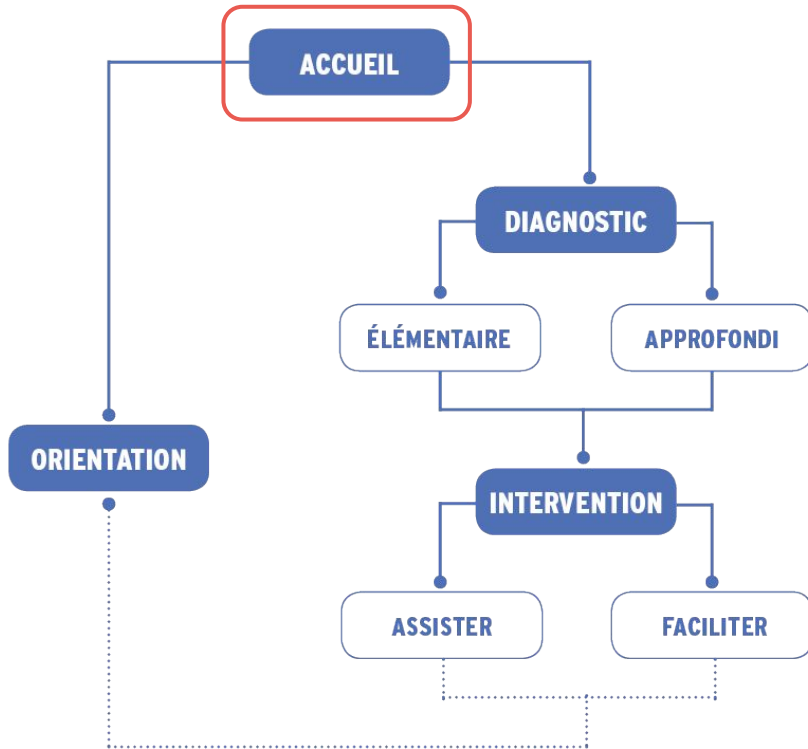
LES 4 ÉTAPES D'ACCOMPAGNEMENT



Jamboard en sous groupe

LES ÉTAPES D'ACCOMPAGNEMENT

L'ACCUEIL



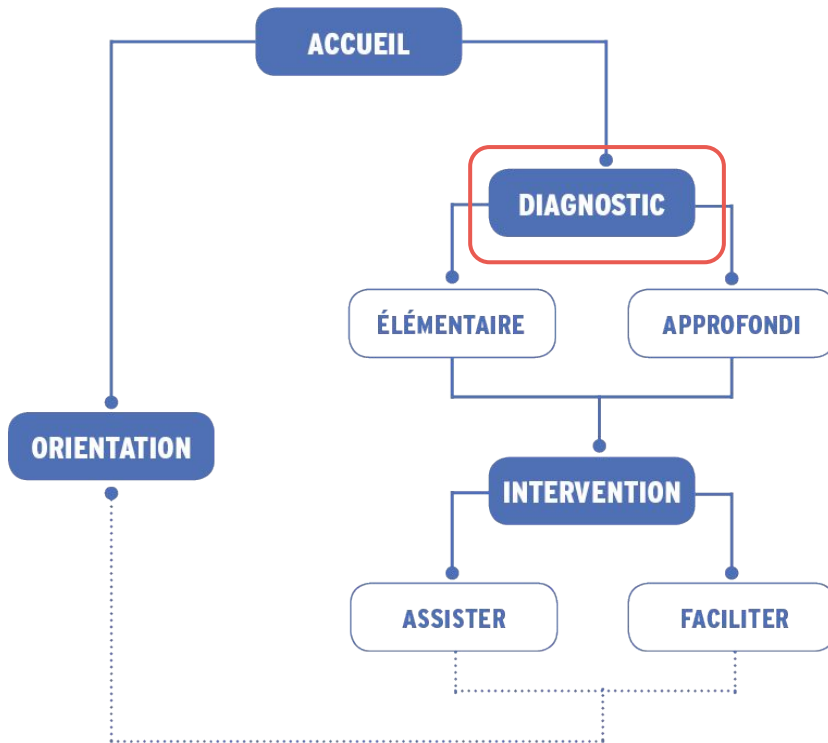
Identifier :

- Le cadre et la démarche : personnel, professionnel
- Identifier le type d'accompagnement : numérique, administration, social
- Le temps nécessaire

C'est une étape cruciale, elle permet d'identifier le besoin et la motivation de l'usage et de créer une relation de confiance avec lui

LES ÉTAPES D'ACCOMPAGNEMENT

LE DIAGNOSTIC



Élémentaire

- Déclaration Orale: C'est d'abord une discussion libre sans écran
- Poser des questions pour établir rapidement le niveau de l'utilisateur
- Proposer à l'utilisateur de se mettre devant un écran pour voir ses réactions et sa posture

Approfondi

- Avec des questionnaires papiers
- ou avec des outils en ligne

Permet de dresser le profil de l'utilisateur et d'adapter son accompagnement

LES ÉTAPES D'ACCOMPAGNEMENT

LE DIAGNOSTIC

Diagnostic élémentaire



Diagnostic de **premier niveau**
réalisable en quelques minutes

+

Diagnostic approfondi



Diagnostic **au moyen**
d'observations et d'analyses
pour orienter vers une solution
durable.

Quelles questions pourriez-vous poser
dans le cadre d'un diagnostic numérique élémentaire ?

LES ÉTAPES D'ACCOMPAGNEMENT

L'ENTRETIEN EXPRESS PENDANT LE DIAGNOSTIC ÉLÉMENTAIRE

1 Avez-vous l'habitude de réaliser des démarches en ligne par vous-même ?

Oui



Cette personne est proche de l'autonomie

Non



2 Pourquoi ?

Je n'ai pas d'équipement ni de connexion internet



Freins **matériels**

Je ne n'ai pas envie



Freins psychologique (**motivations**, peurs...).

Je ne sais ni lire, ni écrire le français

Je ne sais pas faire



Freins liés aux **compétences**



3 Avez-vous déjà navigué sur internet ? Envoyé un mail ?

Oui

Non

LES ÉTAPES D'ACCOMPAGNEMENT

POINTS DE VIGILANCE PENDANT LE DIAGNOSTIC



Trois freins :
accès
psychologiques
compétences



Usages et
intérêts



Fréquence



Autonomie
/ Entourage



« savez-vous... ? »



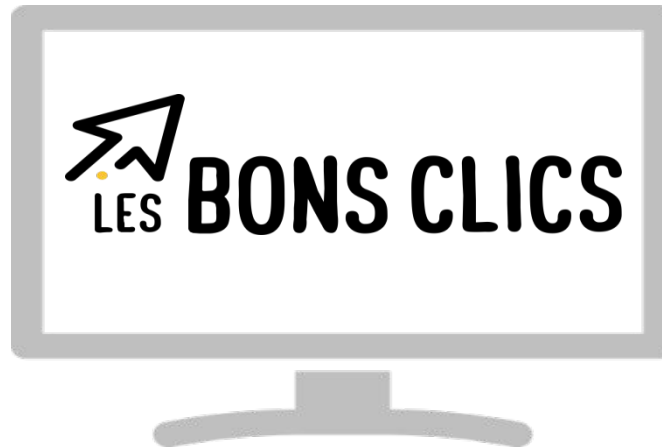
« Avez-vous l'habitude de... »



Vocabulaire numérique

LE DIAGNOSTIC APPROFONDI

Connaissez-vous / Utilisez-vous des outils ?



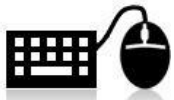
**L'indicateur d'autonomie numérique délivre un niveau.
Il permet d'orienter vers la solution la plus adaptée.**

<https://www.lesbonsclics.fr/fr/evaluer-niveau-numerique>

<https://pix.fr/>

LES ÉTAPES D'ACCOMPAGNEMENT

LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DE BASE



Débutant

La personne **n'a presque jamais utilisé un ordinateur.**

Elle a besoin d'apprendre à utiliser la souris, le clavier, ou d'apprendre à se repérer sur le bureau.



Intermédiaire

La personne **sait utiliser la souris et le clavier et sait se repérer sur le bureau Windows.**

Elle a besoin d'apprendre à utiliser les fonctionnalités de base d'internet et, de sa boîte mail.



Avancé

La personne **sait utiliser les fonctionnalités de base d'internet et de sa boîte mail.**

Elle a besoin de développer des compétences plus spécifiques (créer un mot de passe sécurisé, remplir un formulaire en ligne...).

LES ÉTAPES D'ACCOMPAGNEMENT

FAIRE FACE AUX RÉTICENCES

Identifiez les **arguments clés**
pour **lever les réticences** d'une personne face au numérique.



« Je suis trop vieux »



« J'ai peur de me tromper »



« Internet supprime l'humain »



« C'est votre travail de faire
mes démarches »



« Ça ne m'intéresse pas : mes
enfants font pour moi »



« Je n'ai pas besoin
d'utiliser internet »



« Le numérique, c'est dangereux »

LES ÉTAPES D'ACCOMPAGNEMENT

FAIRE FACE AUX RÉTICENCES



« Je suis trop vieux »

- Pas d'âge pour se former
- Numérique incontournable, importance de l'autonomie
- Opportunités du numérique : communiquer avec vos petits-enfants, trouver des recettes de cuisine...



« Internet supprime l'humain »

- Complémentarité contact humain / numérique
- Opportunités numériques de contact humain



« Ça ne m'intéresse pas :
mes enfants font pour moi »

- Que faire quand ils sont absents ? Est-ce la relation souhaitée quand ils sont présents ?
- Lourde responsabilité pour les aidants (erreur ?)
- Problèmes de confidentialité



« Le numérique, c'est dangereux »

- Reconnaître l'existence de risques
- Métaphore du permis de conduire
- Seule manière d'acquérir les repères et réflexes : se former

LES ÉTAPES D'ACCOMPAGNEMENT

FAIRE FACE AUX RÉTICENCES



« **J'ai peur de me tromper** »

- On peut aussi se tromper sur papier.
- Formation permettra de s'entraîner et de ne plus avoir peur
- Possibilité de faire soi-même avec un aidant pour se rassurer



« **C'est votre travail de faire mes démarches** »

- Notre travail = votre autonomie
- Autonomie = flexibilité et rapidité



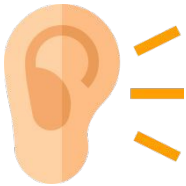
« **Je n'ai pas besoin d'utiliser internet** »

- Opportunités
- Contrainte : « pas le choix »

SYNTHÈSE



Rechercher les besoins et les motivations



Être à l'écoute des freins



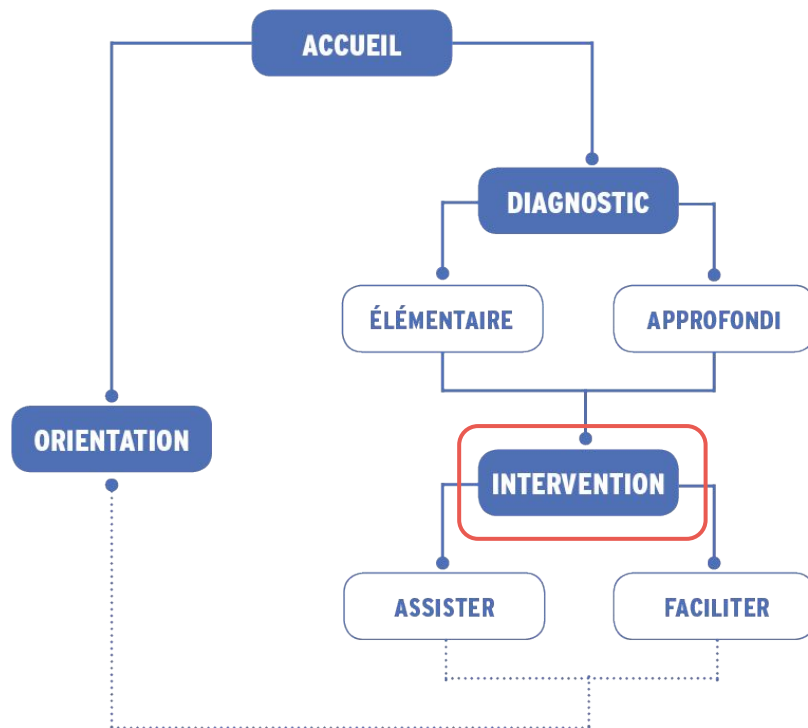
Privilégier l'approche par les opportunités



Tendre vers l'autonomie

LES ÉTAPES D'ACCOMPAGNEMENT

L'INTERVENTION



Assistance

- Faire avec
- Laisser Faire
- Verbaliser et faire verbaliser
- Encourager l'utilisateur à être actif
- Reformuler

La demande n'est pas terminée?

- Je propose un autre rendez-vous

Je favorise la montée en compétence:

- Proposer à l'utilisateur de s'inscrire à un parcours

LES ÉTAPES D'ACCOMPAGNEMENT

LE KIT D'INTERVENTION RAPIDE



<https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>

LES ÉTAPES D'ACCOMPAGNEMENT

FOCUS: ÉTHIQUE, SÉCURITÉ ET DONNÉES PERSONNELLES



Informier et sensibiliser : historique, outils plus respectueux, [https...](https://)



Respecter la confidentialité : copie cachée, discrétion...



Limiter les traces : navigation privée, minimum



d'informations... Accompagner à l'autonomie sur les mots de



passer

Solliciter un accord écrit : le mandat

LES ÉTAPES D'ACCOMPAGNEMENT

QUELLE POSTURE ADOPTER ?

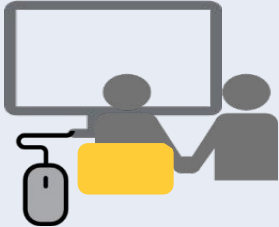
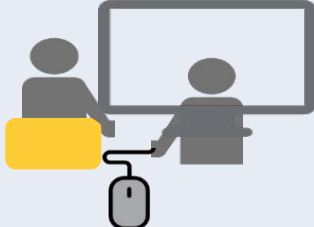
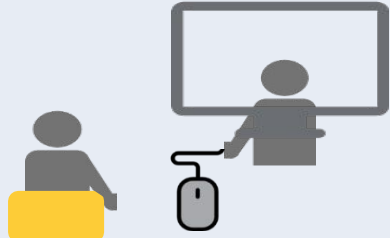
Regardez la vidéo et relevez les bonnes et mauvaises pratiques



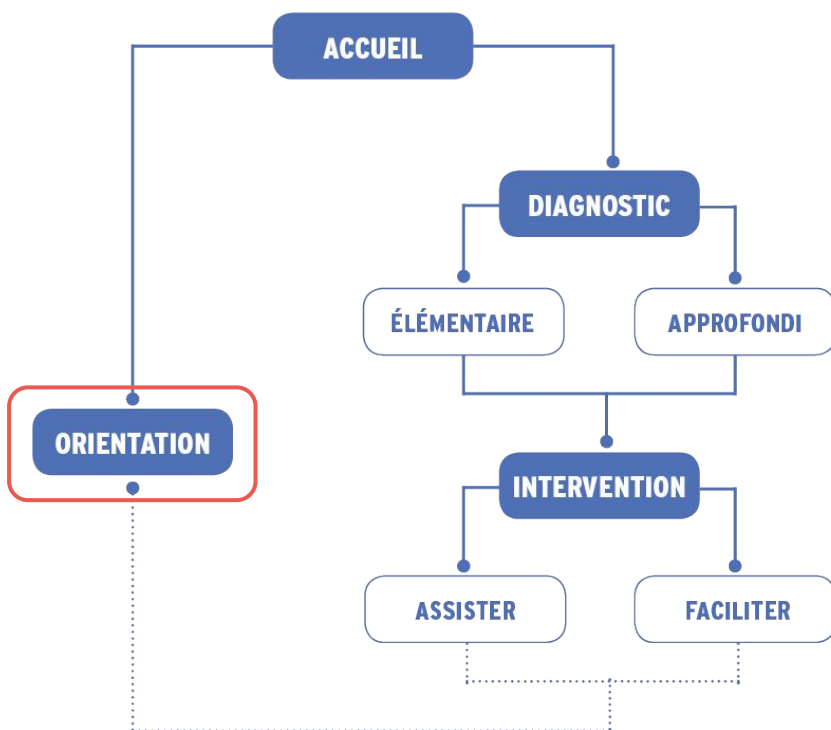
<https://www.youtube.com/watch?v=bzmgesZMHQs>

LES ÉTAPES D'ACCOMPAGNEMENT

LES 3 POSTURES D'ACCOMPAGNEMENT

« Faire pour »	« Faire avec »	« Laisser faire »
<p>Pour les personnes exclues du numérique, qui ne peuvent pas ou ne savent pas du tout utiliser l'ordinateur ou le smartphone.</p>	<p>Pour les personnes éloignées du numérique, qui sont en capacité d'apprendre à se servir d'internet.</p>	<p>Pour les personnes proches de l'autonomie numérique, qui ont juste besoin d'un petit coup de pouce (être rassuré, avoir une démonstration...)</p>
		

L'ORIENTATION



Hors du cadre d'une intervention si

- L'aidant n'a pas suffisamment de temps pour fournir un accompagnement de qualité
- L'aidant ne se sent pas à l'aise avec une démarche
- Cela sort du mandat
- Le niveau de compétence de l'utilisateur est en deçà du minimum requis pour que l'aidant puisse agir








LES ÉTAPES D'ACCOMPAGNEMENT

L'ORIENTATION VERS D'AUTRES ACTEURS

Connaissez-vous des acteurs sur votre territoire?



Word Cloud

	TOUTE LA POPULATION	Lieux spécifiques						
		 Personnes âgées (plus de 60ans)	 Bénéficiaires de minima sociaux	 Jeunes en situation de fragilité (16-30 ans)	 Personnes en situation de handicap	 Familles	 Personnes ayant des difficultés en langue française	 Demandeurs d'emploi
TERRITOIRES NON PRÉCISES	<ul style="list-style-type: none"> - Mairies - Préfectures / sous-préfectures - PIMMS - MSAP - Espaces publics numériques (EPN), Cyberbase - Hôpitaux - Structures médico-sociales - Bibliothèques / médiathèques - Organismes de service public (CAF, Pole Emploi, MSA) - Antennes locales des associations de défense des consommateurs - Gendarmeries/ Gendarmes mobiles - Médiateurs santé - Médiateurs sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Clubs seniors (UNRPA, Aînés ruraux etc.) - MFR - Aidants (soignant.e.s, assistant.e.s de vie) - EHPAD - Résidences autonomie (ex foyers logements) - Résidences senior - CLIC (Centres locaux d'information et de coordination) - CARSAT 	<ul style="list-style-type: none"> - CCAS - Référents insertion - Centres sociaux départementaux - Organismes de service public (CAF, Pole Emploi, MSA) - Associations de proximité - CHU/CHRS - Maraudes - Associations caritatives (Secours Populaire, Emmaüs...) - Epiceries solidaires 	<ul style="list-style-type: none"> - Comités Locaux pour le Logement Autonome des Jeunes (CLLAJ) - Missions locales - Services logements - Foyers de jeunes travailleurs - BIJ/PIJ) - Associations de jeunesse et d'éducation populaire (MIC, Ligue de l'enseignement) - Auberges de jeunesse - Centres de loisirs / associations sportives - Amicales laïques - Maisons des solidarités - École de la 2e chance - EPIDE (Établissement Pour l'Insertion Dans l'Emploi) - Greta - CROUS - Etablissements d'enseignement 	<ul style="list-style-type: none"> - Cap Emploi - Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) - Associations dédiées (APF, ADAPEI etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> - CCAS - Centres sociaux - Ecole / collèges / lycées - Associations de proximité - UDAF - CAF - Bailleurs sociaux - relais PMI (Protection Maternelle Infantile) - Familles de France - Familles rurales - Confédération syndicale des familles - AFL - CIDFF 	<ul style="list-style-type: none"> - (Foyers de travailleurs migrants?) - Centres d'accueil de demandeurs d'asile (CADA) - Ateliers socio-linguistiques (ASL) - Toute structure mettant en place des ateliers FLE 	<ul style="list-style-type: none"> - Pôle emploi - Services insertion - Maisons de l'emploi - Chantiers d'insertion - Entreprises d'insertion - Régies de Quartier