



FAIRE ENSEMBLE POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Restitution des groupes de travail sur
l'autonomie et l'assistance numériques
dans le cadre du Plan d'Inclusion Numérique
de la Métropole du Grand Nancy

Juin 2022



FAIRE ENSEMBLE POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Restitution des groupes de travail sur l'assistance et l'autonomie numérique. Plan d'inclusion numérique de la métropole du Grand-Nancy

Version 1.0
23 juin 2022



Contributeurs du plan pour l'inclusion numérique du Grand-Nancy
www.fabriquedespossibles.fr - <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.fr>

Rédacteurs : Stéphane Gonzalez et Louise Voreux (Fabrique des possibles)
avec le concours de Camille Guilbaut.

Table des matières

Préambule.....	3
Qui sommes-nous ?.....	3
Pourquoi des groupes de travail ?.....	4
Les résultats attendus.....	4
Comment avons-nous procédé ?.....	4
Le rôle de la Fabrique des possibles.....	4
Assistance numérique.....	5
On parle de quoi ?.....	5
Qui réalise des missions d'assistance numérique ?.....	5
Questionnements.....	6
Quel périmètre pour l'assistance numérique ?.....	6
Quel est le cadre juridique de l'accompagnement ? Comment se protéger en cas d'erreur ?.....	7
Quelle posture à adopter vis-à-vis de la personne ?.....	8
Comment impliquer les opérateurs de services publics ?.....	10
Conclusion des échanges.....	11
L'autonomie numérique.....	13
On parle de quoi ?.....	13
Comment définir l'autonomie numérique ?.....	13
Quels formats, quels contenus proposer ?.....	14
Comment mobiliser les publics ?.....	16
Comment orienter les publics ?.....	17
Conclusion des échanges.....	18
Annexes.....	19
Listes des participants aux ateliers.....	19
Déroulés des ateliers.....	20
Tableaux élaborés lors du groupe de travail sur l'autonomie numérique.....	21
Ressources.....	21
Plan Métropolitain d'Inclusion Numérique.....	21
Assistance numérique.....	21
Autonomie numérique.....	22

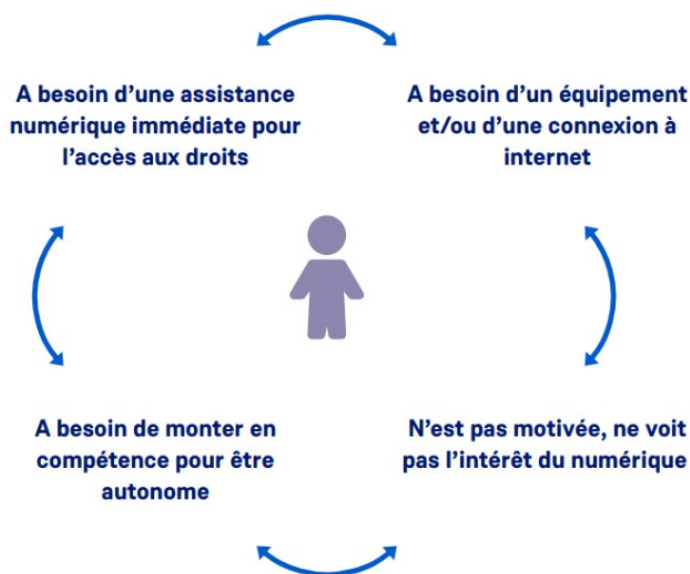
Préambule

Qui sommes-nous ?

La **Fabrique des possibles** est un tiers-lieu dédié à l'inclusion et l'innovation sociale numériques, basé à Vandœuvre. Nous sommes labellisés Fabrique numérique de territoire et à ce titre, identifiés comme lieu ressource sur l'inclusion numérique.

Nous animons le *Plan métropolitain d'inclusion numérique*, porté par la Métropole du Grand-Nancy. Ce plan a été co-construit avec les élus municipaux et métropolitains en charge des questions sociales, les CCAS, le Département de Meurthe-et-Moselle, l'État, et trois acteurs locaux mobilisés sur ces enjeux : Infosel, Réciprocité, AD2S.

UN PLAN 360° EN FAVEUR DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE



À travers ce plan, il s'agit de tenter de répondre à l'ensemble des problématiques rencontrées par les personnes précaires, face au numérique :

- **Défaut d'équipement** : mise en place d'une solution de mise à disposition gratuite d'ordinateurs reconditionnés (Réciprocité / Infosel).
- **Orientation** vers les structures locales d'accueil et d'accompagnement des publics : mise à jour de l'annuaire de l'inclusion numérique (AD2S) : www.accesauxdroits.org/index.php/outils/annuaire-de-l-inclusion-numerique
- **Mobilisation** des publics éloignés, actions "aller vers" de médiation sociale (Réciprocité).
- Renforcer et améliorer les démarches d'**assistance** pour les personnes très éloignées du numérique, et renforcer les actions visant à favoriser la montée en compétences vers l'autonomie numérique des personnes (Fabrique des possibles). Les groupes de travail dont ce rapport est issu s'inscrivent dans cet objectif.

Pourquoi des groupes de travail ?

Il nous a semblé important et même essentiel d'associer les acteurs du territoire à l'élaboration de recommandations, de méthodes, voir de nouveaux dispositifs, visant à améliorer les actions existantes sur notre territoire en matière d'assistance numérique.

Il nous paraît en effet indispensable de partir de l'expérience des acteurs de terrain, qui sont au contact des publics, pour construire ensemble des outils réellement opérationnels, utiles, et dans une logique ascendante. L'idée est de pouvoir formuler et partager un "langage commun", c'est-à-dire de mieux nous connaître et nous coordonner, à l'échelle du territoire du Grand-Nancy. **L'objectif final** : un meilleur service rendu aux personnes, publics, usagers, citoyens, au sein de nos structures, et une meilleure orientation, vers les autres structures de notre territoire.

Deux groupes de travail (deux réunions chacun) ont été organisés. Le premier portait sur **l'assistance numérique**, c'est à dire les démarches d'accompagnement individuel pour les publics les plus éloignés au numérique, principalement dans une optique d'accès aux droits (le « faire avec ») ; le deuxième, sur **l'autonomie numérique**, c'est à dire la montée en compétences de publics en vue de leur pleine autonomie en réponse à leurs besoins, et leur pleine appropriation des usages numériques.

Les résultats attendus

L'objectif final est de concourir à améliorer et renforcer les actions d'assistance numérique et mener vers l'autonomie numérique, sur le territoire, par :

- La montée en compétences (formation) des accompagnants / médiateurs numériques
- Une culture commune (un langage commun)
- Un référencement des bonnes pratiques : conseils, méthodes, référentiels...
- Un cadre structurel commun pour la mise en place d'actions concertées (articulées, coordonnées) à l'échelle territoriale : ce travail de "mise en commun" doit pouvoir faciliter les collaborations locales, la création de nouvelles actions, adaptées aux besoins.
- Un appui à l'évaluation des dispositifs : en explicitant ce que nous faisons en matière d'assistance numérique, en décrivant mieux les objectifs, les contraintes, le contexte, nous serons mieux à même de qualifier, nous-même, nos résultats.

Comment avons-nous procédé ?

Le rôle de la Fabrique des possibles

Notre rôle est d'outiller et d'accompagner une démarche de co-construction, avec les acteurs au contact des publics, en apportant des ressources (synthèse d'études, compte-rendus d'expériences sur d'autres territoires par exemple) et des méthodes d'intelligence collective.

Cet accompagnement est financé par convention (subvention) entre la Métropole du Grand-Nancy et la Fabrique des possibles, ce financement s'inscrivant dans la *Convention d'appui à la lutte contre la pauvreté et d'accès à l'emploi*, signée entre l'État et le Grand-Nancy.

Les travaux, comme les présentations, prises de notes des échanges, supports utilisés, documents de travail intermédiaires et de restitution finale, sont diffusés intégralement à l'ensemble des participants (et même au-delà).

Assistance numérique

On parle de quoi ?

Face à la numérisation des démarches administratives, qui induisent souvent l'obligation de recourir à une plateforme en ligne, de nombreuses personnes en situation d'illectronisme requièrent une **assistance**. Selon *We Tech Care* et *Emmaüs Connect*, **7% de la population française, trop éloignée de l'autonomie numérique (en incapacité d'apprendre), nécessite un accompagnement personnel durable aux démarches en ligne.**



Source : *Les Bons Clics*

Souvent, les personnes accompagnant les publics sont amenées à effectuer des démarches en ligne (accès au dossier individuel) « avec » la personne concernée, et même parfois « à la place de » quand l'urgence l'exige.

Ces pratiques posent d'importantes questions d'ordre juridique, la responsabilité de la structure d'accueil pouvant être engagée. Ces phases de « *faire avec* » peuvent être mises aussi à profit pour motiver et orienter les personnes vers les dispositifs d'apprentissage et de médiation numériques.

Qui réalise des missions d'assistance numérique ?

- **Les conseillers numériques** : récemment déployés sur le territoire, les Conseillers Numériques France Service (CNFS), portés par des collectivités ou des associations, ont pour mission de proposer un accompagnement individuel aux personnes en difficultés avec le numérique ;
- **les travailleurs sociaux**, dans les CCAS et les MDS, dont le métier est d'accompagner les personnes dans leur insertion sociale et de leur permettre d'activer leurs droits sociaux ;
- **les personnels (salariés ou bénévoles) des associations à vocation sociale**, associations caritatives, les accompagnants socio-professionnels (ASP) dans les chantiers d'insertion ou qui accompagnent les demandeurs d'emploi, les bénéficiaires du RSA : qui peuvent être amenés à accompagner (voir réaliser) des démarches numériques en ligne (accès aux droits).
- **les médiateurs numériques**, dans les médiathèques ou dans certaines associations, au sein des lieux d'accueil des organismes publics (Pôle Emploi, CAF...), services civiques notamment.

Lors de nos échanges au sein des groupes de travail, nous avons souligné et analysé les problématiques, voir les problèmes, mais n'avons pas concentré notre travail sur des réponses opérationnelles, qui demanderont du temps, des synergies et de la collaboration à l'échelle territoriale et locale.

Questionnements

Quel périmètre pour l'assistance numérique ?

Les enjeux

→ En situation d'accompagnement d'un usager à la réalisation de démarches administratives en ligne, comment distinguer le travail social de celui de médiation numérique ?

« Les Conseillers numériques n'ont cependant pas vocation à accompagner les usagers dans leurs démarches administratives, en dehors des démarches les plus basiques ou pour débloquer une situation liée à un manque d'habileté numérique. Passé cet éventuel premier « coup de pouce », ils doivent renvoyer l'utilisateur vers la France Services la plus proche, pour l'accompagnement aux démarches administratives figurant dans le bouquet de services France Services. »

- Annexe 3 de la Circulaire du 26/01/2021 par le gouvernement sur les CNFS

→ Comment les travailleurs sociaux perçoivent-ils l'arrivée de la dimension numérique dans leur travail, par le biais de la dématérialisation de la relation administrative ? Comment prennent-ils en charge les difficultés d'accès au numérique des bénéficiaires, dans le cadre de la relation d'aide ?

→ Dans quels cas un travailleur social (CCAS ou MDS) ou un ASP (IAE) peut-il (doit-il) orienter un usager vers un conseiller numérique (ou médiateur numérique) ? Et vice-versa ?

→ Comment "articuler" le travail d'accompagnement social, entre travail social "pur" (conseils et accompagnement à l'accès aux droits, réalisés par des travailleurs sociaux) et l'accompagnement aux démarches administratives en ligne (pouvant être réalisé par un conseiller numérique ou un bénévole dans une association, par exemple) ?

Propositions du groupe de travail

Dans un article du Monde (cf. annexe), un conseiller numérique considère qu'il travaille "au carrefour entre l'aidant numérique, l'informaticien et le travailleur social", un constat confirmé par les conseillers numériques de la métropole du Grand-Nancy. Ainsi, il est assez difficile de distinguer clairement ce qui relève du travail et de l'accompagnement social d'une part, de l'assistance numérique (recours aux services numériques pour l'accès aux droits), d'autre part, car le numérique touche aujourd'hui tous les aspects de la vie.

Le **cadre de travail du conseiller numérique est donc mouvant**, et souvent propre à chaque conseiller. Sur la métropole, chacun a des missions différentes, en fonction de :

- La structure d'accueil, la politique d'intervention et des publics reçus par cette structure ;
- Les missions qui lui sont confiées par la structure ;
- Le territoire, et en particulier des autres structures d'accompagnement social disponibles localement. Ainsi, un conseiller numérique isolé (en ruralité) aura sans doute tendance à prendre en charge directement un plus grand nombre de demandes, en réponse à des besoins plus diversifiés, quand les guichets de service public sont trop éloignés pour ses usagers ; à l'inverse un conseiller numérique travaillant au sein d'un centre social peut facilement orienter le public vers d'autres professionnels.
- La temporalité de l'accompagnement de la personne (plus ou moins longue).

Il est donc indispensable de poser précisément un cadre d'intervention du conseiller, en définissant les missions d'assistance qu'il peut (et doit) assumer et celles pour lesquelles il devra passer la main à un travailleur social. Et à l'inverse, éviter des situations où l'on envoie les usagers vers les CNFS quand on ne sait pas vers qui d'autre les orienter. Les limites des cadres des CNFS et des travailleurs sociaux doivent évoluer en permanence, en fonction de la demande sociale, de l'apparition de nouvelles plateformes d'accès aux droits, etc. Ce cadre d'intervention du CNFS, évolutif donc, doit être **défini précisément, au niveau de sa structure d'accueil, et en lien étroit avec les partenaires locaux intervenant dans le champ social.**

Il est donc nécessaire d'**inscrire le conseiller numérique dans son territoire, et de le mettre en lien avec les acteurs de l'accompagnement social.** Cette démarche a été amorcée au sein de la métropole du Grand-Nancy, grâce au réseau des RAIDS. Les RAIDS, Réseau d'Accès et d'Information aux Droits et aux Services, sont des réseaux de professionnels de l'accompagnement social, initiés par le Département de la Meurthe-et-Moselle à travers ses Maisons Départementales des Solidarités, et dont quatre se situent sur la métropole du Grand-Nancy. Ensemble, les professionnels s'informent et échangent autour de problématiques liées à leur métier. Afin que les conseillers numériques appréhendent mieux leur territoire et rencontrent les autres acteurs de l'accompagnement, il apparaît judicieux qu'ils se rapprochent des RAIDS. Par ailleurs, plusieurs RAIDS de la métropole ont dédié leurs réunions à une présentation du dispositif CNFS et de leur travail, afin de mieux informer les acteurs du social.

En regard des particularités de chaque situation, et malgré une bonne connaissance du territoire et des acteurs, il arrive que l'accompagnant soit amené à "**bricoler**", afin de tenter d'apporter une réponse, une solution, à la personne exprimant un besoin d'accompagnement indispensable (pour obtenir le versement d'une prestation par exemple). On "bricole" par exemple avec les publics allophones, en passant par une personne assurant la traduction, ou par un traducteur automatique. Les travailleurs sociaux sont eux aussi très souvent dans ce type de situation, avec la même difficulté à ne pas laisser la personne sans solution alors que les démarches administratives qui devraient être réalisées dépassent leur cadre d'intervention (renouvellement de titre de séjour, par exemple).

L'enjeu est donc d'éviter de faire le travail de quelqu'un d'autre pour des soucis de compétences, des risques juridiques, surtout que le temps pris pour ces tâches remplace le temps qui devrait être dédié aux tâches liées à la fonction. Cependant, en dernier recours, les accompagnants optent tout de même pour cette option, pour éviter à la personne suivie de passer de structure en structure. Ces cas sont souvent la conséquence d'une mauvaise orientation des publics, ou de manque de services adaptés à leurs besoins.

Quel est le cadre juridique de l'accompagnement ? Comment se protéger en cas d'erreur ?

Les enjeux

Souvent, l'accompagnement individuel pour une démarche administrative en ligne implique une démarche de "faire avec", voire de "faire à la place de" lorsque la personne est très loin d'être autonome (face à un ordinateur, une application), et que l'urgence commande. Cela peut impliquer l'accès au dossier individuel de la personne, à ses identifiants de connexion, etc. Pour sécuriser les aidants, l'État a imaginé un dispositif technique de certification, *Aidants Connect* : <https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/>. Mais ce dispositif ne s'adresse qu'aux aidants professionnels, à l'exclusion des bénévoles dans les associations ou des services civiques. Par ailleurs, il nécessite une procédure d'habilitation qui peut s'avérer assez lourde.

Pour ces démarches de "faire à la place de", la CNIL recommande quand à elle la signature d'un mandat pour l'utilisation de données à caractère personnel entre l'accompagnant et le bénéficiaire (cf annexes).

→ Comment appréhender les questions juridiques associées aux démarches de "faire avec" ?

→ Les acteurs du territoire mettent-ils en place ce type de mandat ? Devrait-il être recommandé et généralisé ? Des limites ?

Propositions du groupe de travail

Une fois de plus, le **territoire** de l'accompagnant influence sa pratique. Ainsi, un conseiller numérique dans un centre social refusera une certification *Aidant Connect*, puisqu'il veut encourager le « faire soi même », et ne pas remplacer les travailleurs sociaux de sa structure, quand un conseiller numérique en territoire rural optera plus généralement pour l'habilitation car souvent confronté à des situations où il doit « faire pour », sans ressources à proximité. Ainsi, *Aidant Connect* semble **idéal pour les personnes très éloignées du numérique, afin de protéger l'accompagnant**. Cependant, cette habilitation nécessite que la personne ait un compte France Connect pour pouvoir prendre la main sur sa démarche. Il apparaît également que l'habilitation *Aidant Connect* dépend en premier lieu de la structure d'accueil, et de sa politique d'accompagnement des publics, du rôle qu'elle veut jouer sur le territoire.

Pour ce qui est du **mandat de la CNIL**, les accompagnants et leurs structures **y sont favorables, mais pourtant ne le mettent pas en place**. En effet, cela peut mettre l'utilisateur mal à l'aise et en situation de crainte, et c'est une lourdeur administrative en plus dans leur processus d'accompagnement. Pour l'instant, aucun des accompagnants n'a indiqué les utiliser.

Pour éviter d'engager leur responsabilité juridique, certains accompagnants optent alors pour toujours laisser l'utilisateur faire lui-même : c'est lui qui remplit les formulaires, lui qui clique sur les boutons de validation... Même si cela prend beaucoup de temps. L'idéal serait ensuite d'encourager ces usagers et ceux dont ont « fait à la place » de **rentrer dans un parcours d'autonomie**, afin que la responsabilité juridique de l'aidant ne soit plus engagée.

La question du **dépassement des missions** a donc été soulevée : si l'aidant doit se protéger juridiquement, il est pourtant confronté à des situations complexes, et juge au cas par cas s'il doit dire non à une personne en détresse.

Les enjeux juridiques sont donc toujours une question en suspens, beaucoup conditionnés par la structure de l'aidant numérique (petites associations, bénévoles,...). Plus la structure est petite, plus elle est exposée au risque juridique. Un risque lui-même difficilement mesuré.

Quelle posture à adopter vis-à-vis de la personne ?

Les enjeux

Du côté des publics, la demande est souvent limitée à la résolution d'un problème : imprimer une attestation, renseigner un formulaire pour une demande d'aide sociale, demander un RDV en ligne auprès d'un service public. Ces personnes ne viennent pas nécessairement pour apprendre, mais d'abord pour résoudre un problème, souvent urgent.

→ Quelle posture adopter ?

→ Comment ne pas déresponsabiliser, infantiliser, respecter l'autonomie de la personne accompagnée ?

→ Est-il possible d'engager, malgré tout (et après résolution du problème), une démarche d'accompagnement vers l'autonomie (orienter vers un atelier collectif par exemple) ? Comment engager dans une démarche d'apprentissage ? Comment réaliser un diagnostic des besoins de la personne en matière de montée en compétences numériques (cf diagnostic les Bons Clics en annexe) ?

Propositions du groupe de travail

Sur la question de la posture, les groupes de travail ont relevé qu'il y avait **peu d'intérêt à établir une charte formelle** de l'aidant numérique. En effet, de nombreuses chartes existent déjà, et semblent assez complètes. Ils seraient plutôt favorables à des actions concrètes pour aider l'accompagnant dans sa posture, plutôt qu'une charte. Aussi, ils recommandent plutôt d'organiser des **temps d'échanges entre aidants numériques**, pour qu'ils puissent travailler ensemble sur leurs problématiques communes, échanger, faire intervenir des spécialistes sur certains domaines sur lesquels ils ont des besoins de formation et d'information... Ces temps d'échanges seraient aussi l'occasion de mieux connaître les aidants du territoire, afin de faciliter les réorientations du public en fonction des spécialités de chacun, des lieux d'habitations des usagers...

Afin de simplifier la réorientation des publics en fonction de l'offre sur le territoire, nous avons posé la question du diagnostic : comment évalue-t-on le niveau d'un usager ?

Plusieurs accompagnants utilisent déjà des systèmes de **diagnostic** des usagers : les Bons Clics ou ABC Diag, qui leur permettent d'évaluer le niveau de la personne, mais aussi de lui montrer sa progression en lui faisant repasser le test à la fin de son accompagnement.

Quand faire un diagnostic ? Tout dépend de la situation et de la personne. Pour une personne venue dans une situation d'urgence, il vaut mieux répondre à cette urgence d'abord, et ensuite lui proposer un diagnostic pour l'amener vers un parcours d'autonomie. Dans les situations pédagogiques, le diagnostic peut servir de référentiel pour l'accompagnement.

Plutôt que d'inventer une nouvelle grille de diagnostic, nous avons préféré nous concentrer sur la clarification des **niveaux** que peuvent avoir les personnes accompagnées, afin que les aidants numériques aient tous les mêmes définitions quand ils réorientent les usagers entre leurs structures, où qu'ils proposent des ateliers ouverts à tous.

Voici les différents niveaux qui ont été définis collectivement en groupe de travail :

1. **Éloigné** : la personne n'a jamais touché à un ordinateur, a peur ou/et ne voit pas l'utilité du numérique, n'a pas d'outil informatique. Elle a besoin de tout apprendre, ne sait pas faire seule. C'est une situation où il faut faire à la place, ou renvoyer vers d'autres structures compétentes.
2. **Débutant** : la personne est équipée mais ne sait pas utiliser son matériel numérique. Elle a besoin d'apprendre à manipuler et à se repérer sur son appareil.
3. **Intermédiaire** : la personne sait utiliser son matériel, mais pas forcément toutes les fonctionnalités. Elle a besoin d'apprendre les bases d'internet, des mails, des logiciels et des applications.

4. **Avancé** : la personne sait utiliser les fonctionnalités de base d'internet et des logiciels. Elle a besoin de développer des compétences liées à la sécurité en ligne, la protection des données, des démarches ou des logiciels plus complexes.
5. **Autonome** : la personne n'a plus besoin de l'aidant numérique.

À ces niveaux, s'ajoutent aussi trois caractéristiques à prendre en compte dans le diagnostic :

- **L'équipement de l'utilisateur** : état du matériel, âge, connexion, système d'exploitation... Un usager sans matériel ne peut pas s'entraîner en dehors des temps d'accompagnement.
- **La capacité d'apprentissage** : pour certaines personnes, à niveau égal de compétences numériques, plus ou moins de séances de travail seront nécessaires pour les amener au niveau supérieur en fonction de leur capacité à apprendre.
- **Le niveau en français** : une personne peut être autonome avec le numérique dans sa langue natale, mais faire appel à un aidant numérique pour ses démarches car ne comprenant pas le français. Dans le cas des publics allophones mais autonomes, il faudra les rediriger vers des cours de FLE. Ce sera cependant un frein dans l'accompagnement pour passer au niveau de compétence supérieur.

Le diagnostic est donc un outil idéal pour mieux évaluer les besoins de la personne, et la faire entrer dans un parcours d'autonomie que nous détaillons dans la deuxième partie de ce document (deuxième groupe de travail).

Comment impliquer les opérateurs de services publics ?

Les enjeux

Les plateformes d'accès aux droits évoluent rapidement. Certaines proposent des fonctionnalités qui ne sont pas toujours accessibles sur tous les supports (ordinateur, smartphone, tablette). De plus en plus d'organismes publics, notamment les collectivités locales, mettent en place des plateformes en ligne, et l'État vise la dématérialisation complète des services publics en 2022.

Le plus souvent, ces plateformes ne disposent pas de version "bac à sable" permettant à un médiateur de s'approprier son utilisation pour pouvoir accompagner ensuite des personnes ayant besoin de faire une démarche.

Ces situations peuvent aussi entraîner des interrogations, voir une forme de frustration, pour l'aidant numérique : « C'est un pansement sur une hémorragie : je ne m'attendais pas à devoir jouer les voitures-balais, le SAV d'une dématérialisation à marche forcée qui n'a pas été assez anticipée ; à me prendre des gens aussi fracassés, humiliés, se sentant abandonnés » Fabien Devilliers, médiateur, cité dans un article du Monde (cf annexes).

→ Comment éviter ce type de frustration, éviter que l'assistance numérique soit la "voiture-balai" des services publics dématérialisés ?

→ Quelles relations établir avec les organismes publics pour se tenir informés des évolutions de leurs plateformes ? Et comment organiser un échange pour, en retour, faire évoluer les plateformes en fonction des besoins identifiés sur le terrain ?

Propositions du groupe de travail

En premier lieu, il existe une réticence de certaines structures sur la question de l'implication des opérateurs des services publics : ils se sont parfois retrouvés dans des situations où ils ont demandé une formation à l'organisme, qui par la suite leur a envoyé son public en estimant qu'ils avaient été formés pour cela. **L'implication des opérateurs publics doit bien servir à aider les accompagnants dans leur travail**, mais pas à en faire des agents pour les opérateurs publics, qui se déchargeraient des tâches qu'ils sont censés faire eux-mêmes.

Le sujet est donc complexe, car les aidants numériques n'ont **pas de garantie que les opérateurs de services publics continueront à assurer le lien avec le public et l'accès aux droits**, sans se décharger sur eux.

Cependant, tous insistent sur l'importance d'avoir des **liens directs avec les opérateurs**, et pas seulement des plateformes. C'est plus humain, et cela permet de débloquent des situations qui ne rentrent pas dans les plateformes. Cela responsabilise aussi les opérateurs : souvent, seul le nom de l'aidant apparaît dans les dossiers, et en cas de problème c'est donc contre lui que l'on se retourne. Une fois de plus, les échanges montrent l'importance d'une interconnaissance des acteurs, lors de réunions, comme peuvent le faire les RAIDS.

Enfin les aidants numériques soulignent la mauvaise communication sur l'actualisation des plateformes : il y en a tellement qu'il leur est difficile de suivre les changements. Ils auraient besoin d'un acteur qui leur propose une **veille sur les plateformes et services**, par exemple sous forme de newsletter.

La bonne articulation avec les agences et guichets de services publics de proximité doit être recherchée, en précisant les rôles de chacun, et en préservant le rôle des aidants numériques et en particulier des conseillers numériques, qui ne peuvent remplacer les agents d'accueil et d'accompagnement des services publics. C'est un point de vigilance, qui reste à travailler.

Conclusion des échanges

Les échanges sur l'assistance numérique ont soulevé plusieurs problématiques.

En premier lieu, il est primordial que l'aidant numérique s'inscrive dans son territoire afin de pouvoir faciliter la réorientation des publics et mieux cadrer son travail : il doit être inclus dans les temps de rencontres et d'échanges des acteurs de son lieu d'action, mais aussi aller à la rencontre de ceux-ci. Il pourra ainsi mieux accompagner son public en l'orientant vers les bonnes structures mais aussi en évitant de réaliser le travail d'autres acteurs, pour lequel il n'est pas habilité.

Dans le cas où son territoire ne lui permet pas d'orienter facilement les publics, il pourra avoir recours à des habilitations telles qu'Aidant Connect. En effet, les accompagnants sont exposés à des enjeux juridiques quand ils doivent « faire à la place », des enjeux difficilement mesurés aujourd'hui.

Cependant, pour adopter une bonne posture dans l'accompagnement, ils insistent sur l'utilité d'échange de pratiques, par des temps de rencontres et de formations. Nous avons pu en voir la nécessité lors de ces groupes de travail, et aussi l'efficacité, pour, par exemple, établir des définitions précises et partagées des niveaux des personnes accompagnées.

Au-delà de ces échanges entre professionnels, il est aussi important que les opérateurs publics gardent un contact humain avec les aidants numériques. La multiplication des plateformes et la perte de contacts ont pour conséquence que certains opérateurs réduisent leur lien direct avec le public dans l'accès au droit, et se déchargent sur les aidants numériques.

Enfin, face à la multitude des plateformes et services, et leurs évolutions constantes, les aidants numériques souhaiteraient une meilleure communication, sous forme de veille, qui leur permette d'être toujours à jour sur les outils, et ainsi faciliter l'assistance numérique, au bénéfice des usagers.



L'autonomie numérique

On parle de quoi ?

L'inclusion numérique est « le processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, principalement la téléphonie et internet, et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique » - Emmaüs Connect.

Pour Emmaüs Connect, 40 % de la population (âgée de 15 ans et plus) n'est pas complètement autonome dans ses usages numériques, mais les 3/4 des personnes concernées pourraient être **accompagnées vers l'acquisition des compétences de base**, à condition de les rassurer, les motiver, et de **leur proposer une offre d'initiation et de formations aux usages numériques**.



Source : Les Bons Clics

L'accompagnement des publics vers l'autonomie numérique amène le plus souvent à proposer des ateliers collectifs d'initiation et de formation aux outils ou aux usages numériques.

Comment définir l'autonomie numérique ?

Les enjeux

Par opposition à l'illectronisme, l'autonomie numérique qualifierait la situation d'une personne pleinement apte à recourir individuellement aux services numériques dont elle a besoin.

Comment décrire, qualifier cette autonomie ? Quelles en seraient les "compétences" de base ? Si on part, par exemple, du référentiel de compétences PIX (<https://pix.fr/competences/>), on constate que les compétences évaluées sont très larges, et mélangent des savoir-faire pratiques (utilisation d'un logiciel par exemple), des connaissances beaucoup plus générales comme « maîtriser les stratégies et enjeux de la présence en ligne, et choisir ses pratiques pour se positionner en tant qu'acteur social, économique et citoyen dans le monde numérique », et des savoir-faire plus sociaux (collaboration, interactions...).

L'autonomie, au sens général, signifie que chacun puisse agir librement et se déterminer, par soi-même. L'autonomie "numérique" pourrait signifier alors de permettre aux personnes d'être véritablement actrices de leur parcours, et plus seulement « bénéficiaire » ou « apprenante », en partant de leurs vécus, de leurs besoins.

→ Comment qualifier l'autonomie numérique ? Devrions-nous définir des compétences techniques de base (par exemple : disposer et savoir utiliser un compte de courrier électronique) ? Comment partir des besoins et des envies des personnes ?

Propositions du groupe de travail

Les échanges ont permis d'aboutir à **une définition de l'autonomie numérique** en trois points :

- **La capacité d'adaptation** (si une plateforme change d'interface, j'ai les capacités de m'y adapter).
- **L'émancipation** (j'ai confiance en mes capacités d'apprendre, je n'ai pas besoin d'aide).
- **La capacité à chercher l'information** (je ne sais pas tout faire, mais je sais chercher comment faire).

Pour une bonne autonomie, il est fondamental de **susciter une interrogation sur les usages et sur les conséquences du numérique**, au cours du cheminement des personnes vers l'autonomie. Cette interrogation ne doit pas être faite "à brut", car c'est un public qui a souvent peur du numérique, et qu'il ne faudrait pas effrayer, mais plutôt en distillant les notions dans le parcours d'apprentissage.

Il y a également un besoin de comprendre et maîtriser les usages, et non pas simplement de savoir utiliser un outil technique précis : parfois la demande de l'utilisateur concerne la maîtrise d'un outil, par exemple "*utiliser un compte Gmail*", alors qu'il s'agit plutôt d'apprendre à utiliser une messagerie (pour pouvoir par la suite utiliser n'importe quel type de service de courrier électronique ou basculer sur d'autres services de communication...). C'est en lien avec la notion d'émancipation : **éduquer aux usages et non pas aux logiciels**.

Il faut donner le **choix** à la personne en lui expliquant quelles sont les options existantes (ce qui implique que, dès le début du parcours vers l'autonomie, on commence à intégrer des notions d'éthique). On note donc la nécessité d'une démarche pédagogique pour présenter les problèmes, les options possibles, les avantages et les inconvénients, et permettre de choisir les outils et les services pertinents. On ne mène pas à l'autonomie en imposant des logiciels uniques, des méthodes, des services... Par exemple, des conseillers numériques ont formé des parents sur des ENT. Pourtant, à l'issue de cette formation, les parents ne les utilisent pas. Mais pour eux, la formation était utile, car ainsi les parents font le choix, pour des raisons diverses, de ne pas utiliser cet outil, alors qu'avant ce n'était pas un choix (puisque'ils ne savaient pas l'utiliser) mais seulement une injonction, mal perçue.

Quels formats, quels contenus proposer ?

Les enjeux

Très souvent, les ateliers d'initiation ou de formation au numérique sont centrés sur des apprentissages ou des compétences techniques ("gérer un compte email", "utiliser telle plateforme en ligne"...), avec le risque que ces propositions intéressent assez peu le public visé (ou tout simplement que cela ne lui "parle" pas). Le "format" proposé, accompagnement individuel ou atelier collectif, mérite aussi d'être interrogé. Ainsi, des médiateurs numériques s'orientent aujourd'hui vers des formats hybrides, avec soutien et accompagnement individuel au sein d'un atelier de groupe.

→ Que proposer aux publics pour réellement les intéresser ? Quel format adopter : individuel / collectif / mixte, durée, nombre d'apprenants, parcours (plusieurs séances successives) / programme à la carte... ?

→ Comment appréhender les différents supports, en particulier les usages sur smartphones (une part importante de public cible n'est pas équipée d'un ordinateur).

Propositions du groupe de travail

Une fois la notion d'autonomie définie, la question des contenus et ateliers qui y mènent s'est posée.

Deux formats sont possibles : un accompagnement individuel et un accompagnement collectif.

Le **format individuel** permet de s'adapter aux besoins de l'utilisateur, et d'avoir une certaine confidentialité. Pour certains publics, le collectif peut être un frein, et il est préférable de commencer par de l'individuel.

Le **format collectif** propose une thématique commune à un groupe. C'est très intéressant pour faire venir le public dans la durée, pour que les personnes se motivent entre elles à apprendre, dans une certaine convivialité. On remarque toutefois que même en format collectif, un accompagnement individuel s'impose au cours de l'atelier, en fonction des difficultés : il faudra aller aider spécifiquement certains usagers qui seraient perdus. Il y a une nécessité « *d'individualiser dans le collectif* ».

Certaines personnes arrivent aux ateliers collectifs après ou en parallèle d'un accompagnement individuel. À l'inverse, les ateliers peuvent mener à un suivi individuel si il y a un besoin. On peut donc **passer d'un format à l'autre assez facilement, les deux étant complémentaires.**

Une fois le format choisi, la question du matériel se pose également : dans un cadre collectif, il est préférable d'avoir le même matériel pour chacun, afin d'éviter que l'animateur passe le cours à gérer les spécificités de chaque poste, chaque système d'exploitation... De plus, comme évoqué précédemment, **si l'on veut « apprendre à apprendre », le mieux est de rester sur le matériel de la structure**, pour que les personnes sachent utiliser « un ordinateur » et non « leur ordinateur ». Une autre option est de faire en amont d'un cours collectif un suivi individuel pour que le matériel personnel soit bien à jour, avec les bons logiciels.

Une fois le format et le matériel fixé, il faut réfléchir au contenu de l'atelier. Il existe de nombreuses trames d'atelier disponibles en ligne, cependant toutes doivent être **adaptées** en fonction des usagers, parfois même pendant le cours (en fonction de la rapidité, de la difficultés...). C'est assez sportif !

Certains conseillers numériques réalisent des ateliers collectifs avec des thèmes sur propositions des apprenants, comme un « club informatique ». Cela permet de travailler sur les envies, la **curiosité**, c'est **ludique** et cela répond au **besoin**.

Montrer toutes les possibilités du numérique permet de faire naître des demandes et des envies : que ce soit un usager qui voit la possibilité de réserver ses billets de train en ligne, à un autre qui décide de monter une association grâce aux outils numériques.

Nous avons également évoqué la question des **Pass APTIC** en lien avec le contenu des ateliers. Ce sont des pass qui fonctionnent comme des tickets restaurant, pour permettre de suivre des formations au numérique. Les organismes agréés à recevoir les pass doivent proposer des formations selon le référentiel APTIC (organisme délivrant les pass), et ne sont donc pas complètement libres du choix des thèmes. Les personnes présentes dans les groupes de travail ont fait le constat que très peu de personnes venaient aux ateliers « Pass APTIC ». Leur hypothèse serait que les pass ne sont pas assez distribués, ou que l'offre ne correspond pas aux attentes des publics. En effet, un pass = un service, ce qui ne répond pas au besoin des usagers qu'ils rencontrent, qui sont multiples. Ils ont également soulevé que les pass permettent d'accéder à des formations payantes (10€ pour un pass) alors que les conseillers numériques doivent proposer des ateliers gratuits.

Comment mobiliser les publics ?

Les enjeux

Selon Pierre Mazet (cf annexes), il faut distinguer le temps de l'assistance numérique de celui de l'apprentissage. Les personnes s'adressant, par exemple, à un conseiller numérique pour réaliser une démarche administrative, ne sont pas en position d'apprendre, mais demandent à résoudre un problème, à accéder à leurs droits.

Et même dans le cas de personnes participant à un atelier d'initiation, il ne faut pas masquer non plus l'effet de la "prescription". Ainsi, Pierre Mazet parle de public "*obligé*" : après "prescription" (par Pole emploi par exemple), les médiateurs ou les formateurs se trouvent face à des personnes qui ne sont pas vraiment engagées. Il ne faut pas mésestimer non plus le "coût à l'entrée" d'une formation : beaucoup de personnes ont un souvenir mitigé (ou franchement négatif) de leur expérience scolaire, d'autres se croient "trop âgées" pour apprendre, etc..

→ Comment amener le public à entrer dans un processus plus ou moins long d'apprentissage ? Comment partir de leurs envies, de leurs besoins ?

Propositions du groupe de travail

Nous avons travaillé sur la question du contenu des ateliers, d'où découle alors la question de leur attractivité : même si votre atelier est excellent, il ne sera pas très utile si personne ne s'y inscrit... Plusieurs réflexions sur le sujet ont émergé :

Premièrement, il est conseillé de multiplier les interventions dans différents lieux pour toucher plus de personnes : il ne faut pas rester enfermé dans son local, mais **aller à la rencontre des publics**.

Certains publics n'ont pas réellement conscience des enjeux et de l'urgence de la maîtrise du numérique, et souvent ces personnes se reposent sur une personne de la famille, et dans beaucoup de situation, c'est l'enfant. Il est très compliqué d'aborder le numérique avec ces familles. Elles trouvent des solutions, donc elles ne voient pas l'utilité d'une formation. Il faut donc aller vers elles, plutôt que d'attendre en vain qu'elles viennent.

Il faut aussi prendre conscience que pour beaucoup, on a un **cumul de difficulté** : pas de temps, méconnaissance du Français.. Donc le numérique peut être très loin dans la liste des priorités.

Il est cependant possible d'attirer des personnes vers des formations collectives non pas en leur parlant des avantages du numérique, mais en valorisant le **lien social** qui naît dans les ateliers en groupe, comme certains ont pu le voir dans des groupes de mamans qui s'entre-aidaient.

L'aspect **ludique** peut aussi motiver à rejoindre des ateliers : des concours de photos de chats à s'envoyer par mail ou mettre sur un drive, le jeu « fruit ninja » pour la manipulation du tactile sur tablette... Le côté ludique donne une motivation, favorise l'entre-aide, et casse le côté scolaire.

Dans tous les cas, il est nécessaire de bien connaître son public, pour répondre à ses attentes. Il doit venir volontairement, et ne pas être forcé à faire, le **choix** est très important. À l'inverse, le public doit bien connaître son accompagnant, il a besoin d'un **repère** : que le lieu soit connu, que l'animateur soit toujours le même...

Sur la question de la mobilisation a également été soulevée la problématique du « **qui doit mobiliser ?** ».

Est-ce aux structures d'y répondre alors qu'elles ont déjà fort à faire dans l'organisation des ateliers, l'accueil du public... ? Ne serait-ce pas le rôle de l'État et des médias ? Par exemple, aucune publicité radio ou télévisé n'a été diffusée pour faire connaître les conseillers numériques. Les aidants doivent faire un travail d'information avant de faire un accompagnement, et c'est dommage car ce n'est pas leur cœur de métier.

Une personne en recherche d'aide sur le numérique ne connaît pas les solutions qui existent aujourd'hui, et n'est pas en mesure de consulter une cartographie en ligne puisque éloignée du numérique.

Nous avons terminé la réflexion sur la mobilisation des publics en travaillant sur trois types de publics (réfractaires, parents, jeunes) et en explorant des solutions qui pourraient les motiver à rentrer dans un parcours d'accompagnement. Vous pouvez retrouver nos travaux en annexe.

Comment orienter les publics ?

Les enjeux

Avec le déploiement des conseillers numériques, de plus en plus de structures proposent ou vont proposer des actions d'accompagnement (ateliers par exemple) vers l'autonomie numérique. Il pourrait être intéressant de pouvoir orienter les publics vers l'un ou l'autre des ateliers, en fonction des besoins exprimés et du programme proposé.

Bien orienter le public, nécessiterait, par exemple, de connaître en amont le niveau de compétences requis pour participer à l'atelier programmé (et ainsi de s'assurer que la personne orientée a le bon niveau).

→ Vers une plateforme commune de diffusion du programme des "ateliers", à l'image de celle des acteurs du département des Pyrénées-Atlantiques : <https://inclusion-numerique.lafibre64.fr/ressources/calendrier/> ?

Propositions du groupe de travail

Pour bien orienter les publics, les **annuaires** semblent idéaux. C'est la clé pour que les structures qui accompagnent à tous les niveaux puissent connaître les offres sur leur territoire. Le public a des envies et des besoins, mais ne sait pas toujours s'orienter par méconnaissance des structures. On voit d'ailleurs que le lien marche dans les structures où tout est sur place (centre sociaux), qui disposent de « flux » de publics importants de par leur vocation sociale, et leur offre de services.

Il est toutefois soulevé un travail d'ergonomie à faire sur les cartographies, avec éventuellement des développements d'application pour faciliter un usage sur mobile. La cartographie des conseillers numériques est encore relativement incomplète, avec peu d'informations.

Pour orienter les publics, nous avons également évoqué précédemment le manque de communication sur l'offre d'accompagnement existante. Il a été proposé, par exemple, de faire un lien vers les offres existantes directement sur les sites des opérateurs de services publics. On retrouverait sur le site de la CAF un encart du type : « *Vous n'arrivez pas à faire une démarche en ligne ? Un conseiller numérique peut vous expliquer le fonctionnement du site !* » et un lien vers la cartographie des conseillers numériques.

Conclusion des échanges

L'autonomie numérique est donc définie par la capacité d'adaptation, l'émancipation, et la capacité à chercher l'information. Elle est encouragée en faisant naître des questionnements sur les usages et les pratiques, et en permettant aux personnes de faire un choix dans leurs usages (ou non !) du numérique. L'autonomie est synonyme d'émancipation.

Pour bien mener à l'autonomie, des formats collectifs et individuels sont complémentaires, et doivent s'adapter aux besoins des usagers. Les contenus doivent être ludiques et stimulants, pour montrer toutes les possibilités du numérique.

Les pass APTIC peuvent être des outils pour attirer du public, mais contraignent à un contenu d'atelier imposé, et impliquent une formation payante quand le travail des CNFS est gratuit. Il y a également un travail à faire sur la communication et la diffusion de ce dispositif (ou pas ?).

Pour mobiliser les publics vers les ateliers, la solution idéale est d'« aller vers ». Cependant, toutes les personnes en situation d'illectronisme n'entreront pas dans une formation : elles cumulent souvent d'autres difficultés, et trouvent des solutions pour ne pas avoir à utiliser le numérique.

Il est possible d'attirer grâce à plusieurs méthodes, dont la mise en avant du lien social que peuvent créer les ateliers collectifs, ou encore grâce à un contenu ludique. L'accompagnement individuel et le temps sont indispensables. Les lieux et les animateurs doivent rester les mêmes, pour donner un repère aux usagers. Enfin il faut que le public face le choix de rentrer dans un parcours d'autonomie, et n'y soit pas contraint.

Cependant, ce n'est pas forcément aux aidants numériques de faire le travail de communication pour mobiliser le public : les organismes qui font le choix de passer au tout numérique devraient aider les publics à connaître les lieux où ils peuvent être accompagnés, mais aussi l'État, les collectivités territoriales et les médias auprès du public.

En outre, les outils de cartographie et les annuaires sont indispensables pour les professionnels afin qu'ils puissent orienter les publics, mais doivent encore être améliorés d'un point de vue de l'ergonomie des interfaces et de la qualité de l'information.

Enfin, des travaux sur les moyens de toucher différents publics pour les mener vers l'autonomie ont été réalisés (cf. annexes), et pourraient être approfondis et reproduits pour bénéficier à tous les aidants numériques.



Annexes

Listes des participants aux ateliers

La Fabrique des possibles tient à remercier toutes les personnes qui ont pris part aux ateliers, et ont permis de faire progresser la réflexion collective grâce à leurs échanges :

Pour les ateliers sur l'assistance numérique :

Florentin Couturier (CNFS au centre social Beauregard), Charlotte Verron (CNFS ville de Jarville), Quentin Jacquet (CNFS CS La Clairière), Yasmina Husser (Garage Solidaire ULIS Rebond), Christine Babou (Imagine), Arminé Adamyan (Ulis-Rebond), Élodie Noël (CNFS Maison de l'emploi du Grand Nancy), Lucile Vidal (Office Nancéien des personnes Âgées), Gautier Caron (La Piscine/Les Petits Débrouillards), Stéphanie Hilke (CCAS de Vandœuvre), Rosa Duverger (CCAS de Vandœuvre), Régine Mas (CNFS Bibliothèques de Nancy), Alexis Pierre (CNFS Bibliothèques de Nancy), Dylan Kirsh (CNFS association Tremplin), Christelle Borrego (CNFS Centre Ressources Illettrisme), Marjorie Payet (CNFS Amitiés Tsiganes), Christophe Bradel (CNFS à la mairie d'Essey-lès-Nancy), Fatma Karakoc (Si l'on se parlait), Maïlys Lafrogne (CS Jolibois), Daniel Mercy (CNFS Relais Familles du Saintois – Familles rurales), Fabienne Travaglia (EVS Kaleidoscope).

Pour les ateliers sur l'autonomie numérique :

Régine Mas (CNFS Bibliothèques de Nancy), Alexis Pierre (CNFS Bibliothèques de Nancy), Gautier Caron (La Piscine/Les Petits Débrouillards), Dylan Kirsh (CNFS association Tremplin), Élodie Noël (CNFS Maison de l'emploi du Grand Nancy), Olivier Pacifici (Secours populaire 54), Marjorie Payet (CNFS Amitiés Tsiganes), Florentin Couturier (CNFS au centre social Beauregard), Félix Christophe (CNFS Infosel), Charlotte Verron (CNFS ville de Jarville), Fatma Karakoc (Si l'on se parlait), Julie Antoine (métropole du Grand Nancy), Yasmina Husser (Garage Solidaire ULIS Rebond), Christine Babou (Imagine), Maïlys Lafrogne (CS Jolibois), Rhyel Damien Kafa (AVEC), Samuel Dalleau (AVEC), Quentin Jacquet (CNFS CS La Clairière), Daniel Mercy (CNFS Relais Familles du Saintois – Familles rurales), Amandine Toussaint (ULIS), Clotilde Colombain (AFEV), Dominique Cona (MJC Lorraine), Nicolas Lefondeur (FCCL), Frank Taton (Ligue de l'enseignement 54), Fabienne Travaglia (EVS Kaleidoscope).

Déroulés des ateliers

Voici la méthode de travail que nous avons adopté :

1/ En préambule au travail collectif : envoi d'une base documentaire (voir « Ressources ») pour pour vous informer sur le sujet, prendre connaissance de quelques définitions, rapports d'études, etc.

2/ Séance de travail collectif 1 : le 1/02/22 pour l'assistance et le 3/02/22 pour l'autonomie, réunion de 9h à 12h à la Fabrique des possibles.

- Poser collectivement les enjeux de l'assistance numérique
- Travail en ateliers
- Restitution

3/ Entre les deux séances : nous avons réalisé une synthèse des échanges, et formalisé les résultats de la première séance, pour les transmettre aux participants, en préparation de la séance 2.

4/ Séance de travail collectif 2 : le 1/03/22 pour l'assistance et le 3/03/22 pour l'autonomie, réunion de 9h à 12h à la Fabrique des possibles.

- Retour sur la séance 1
- Travail en ateliers
- Restitution

5/ Synthèse finale, mise en forme et diffusion.

Tableaux élaborés lors du groupe de travail sur l'autonomie numérique

- Comment mobiliser les réfractaires au numérique ?
<https://laforge.fabriquedespossibles.fr/s/jwLEM95F5gL23ox>
- Comment mobiliser les parents ? <https://laforge.fabriquedespossibles.fr/s/mWtSCDNboD4aeyN>
- Comment mobiliser les jeunes ? <https://laforge.fabriquedespossibles.fr/s/rtGYqgeJf8bMD5P>

Ressources

Plan Métropolitain d'Inclusion Numérique

- Présentation générale :
<https://www.fabriquedespossibles.fr/wp-content/uploads/2021/09/GoNum-23-juin-final.pdf>
- Lettre d'information d'avril 2022 : <https://laforge.fabriquedespossibles.fr/s/KxgTbGy9twGYJ7G>
- Retrouvez ici quelques définitions et un synthèse des enjeux de l'inclusion numérique :
<https://www.fabriquedespossibles.fr/inclusion-numerique-quelques-definitions/>

Assistance numérique

- "Des conseillers pour les éloignés du numérique", *Le Monde*, 24/01/2022 :
<https://laforge.fabriquedespossibles.fr/s/8z7xYP4krXa6GEL>
- Constats partagés pour atteindre et orienter les publics / Rapport de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif : <https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr/2-Chapitre-1-atteindre-et-orienter-les-publics/constats/>
- Découvrir, redécouvrir et explorer le "kit d'intervention rapide" proposé par la Mission Société numérique de l'Etat : <https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>
- Une Charte de l'accompagnant numérique : élaborée par des acteurs du département des Pyrénées-Atlantique, cette Charte pourrait être reprise / modifiée (licence CC BY SA) : <https://inclusion-numerique.lafibre64.fr/wp-content/uploads/2019/05/chartetexte-IN-PA.pdf>
- Les recommandations de la CNIL pour garantir la protection des données personnelles des publics accompagnés : <https://www.cnil.fr/fr/travailleurs-sociaux-kit-dinformation-protger-les-donnees-publics-demarches-en-ligne>
- Mandat de la CNIL pour l'utilisation de données à caractère personnel :
<https://laforge.fabriquedespossibles.fr/s/sXMRQrLsSzsZJL3?>
- A voir aussi : une typologie des personnes "à risque" avec le numérique :
<https://view.genial.ly/5a58d9180ff6fd26503a96ec>

- "Quand dématérialisation rime avec marchandisation des services publics" : un dossier de la Gazette des communes consacrée à la dématérialisation des services publics, et l'émergence de services privés qui proposent aux usagers des services payants afin d'accéder aux aides sociales auxquels ils sont éligibles : <https://laforge.fabriquedespossibles.fr/s/P5RGPobzQGtKqjH>
- Des exemples de Chartes de l'aidant numérique : [https://www.pearltrees.com/s/file/preview/237804523/les dix regles de lacompagnement.pdf?pearlId=348945772](https://www.pearltrees.com/s/file/preview/237804523/les_dix_regles_de_lacompagnement.pdf?pearlId=348945772) et <https://www.pin40.fr/Le-reseau/La-charte-de-l-aidant-numerique>
- Le dernier rapport du Défenseur des droits sur la dématérialisation des services publics : <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2022/02/rapport-dematerialisation-des-services-publics-trois-ans-apres-ou-en-est-on>
- Modèle de diagnostic de niveau proposé par Les Bons Clics : <https://laforge.fabriquedespossibles.fr/s/PyRkqtF6zgm9NtZ>

Autonomie numérique

- Découvrir ou redécouvrir les supports pédagogiques et les parcours d'enseignement proposés par Les Bons Clics (il faut créer un compte sur la plateforme) : <https://www.lesbonsclics.fr/>
- Un aperçu des divers référentiels de compétences numériques : <https://www.saintrapt.com/referentiels-de-competences-numeriques/>.
- Voir aussi ici, le référentiel de compétences numériques de l'Education nationale : <https://eduscol.education.fr/721/evaluer-et-certifier-les-competences-numeriques>, avec par exemple le tableau de synthèse par compétences : <https://eduscol.education.fr/document/20392/download> et par niveaux : <https://eduscol.education.fr/document/20395/download>
- Extraits de l'étude *Capital numérique, Pouvoir d'agir des habitants des quartiers prioritaires* (mais dont les enseignements s'appliquent aussi à la population générale), par le Lab Chronos / Ouishare. Dans cet extrait, les auteurs traitent deux thématiques : la notion de "fracture numérique", peu adaptée car il n'y a pas vraiment d'inclus et d'exclus mais plutôt un continuum de pratiques numériques variées ; la qualité des ateliers collectifs ou des formations proposées, qui souvent ne renforcent pas vraiment le pouvoir d'agir (capacitation) des personnes : <https://laforge.fabriquedespossibles.fr/s/BX7jcwQTbbmps6s>
- La Masterclass de Pierre Mazet, chercheur en sciences sociales, chercheur du Labacces, spécialisé sur les questions d'accès aux droits, de dématérialisation des services publics et des politiques d'inclusion numérique. : <https://www.youtube.com/watch?v=3cLf1zrj0O8> (et sa présentation, ici : <https://laforge.fabriquedespossibles.fr/s/Ficbcds2TgWL6wA>)