

TRANSITION NUMÉRIQUE : **ACCOMPAGNER SES SALARIÉS !**

Parcours innovants pour l'acquisition
de compétences numériques pour
les publics en difficulté avec
les compétences de base

GUIDE

RESSOURCES
HUMAINES

ACCOMPAGNER LES SALARIÉS DE PREMIER NIVEAU DANS LES TRANSFORMATIONS NUMÉRIQUES DE VOS ACTIVITÉS

DE QUOI PARLE-T-ON ?

- **Dématérialisation des process**
- **Communication numérique**
- **Gestion et suivi numérique des activités**

Votre structure est en pleine transition numérique ?

Les transformations numériques ne concernent pas que les personnels administratifs ou les professionnels des technologies numériques.

Toutes les études le montrent...

A court terme, tout le monde sera concerné, même les salariés qui occupent des emplois de premier niveau de qualification.

13 millions

Selon le rapport **STRATÉGIE NATIONALE POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF** paru en mai 2018, c'est le nombre de français en difficulté avec le numérique.

POURQUOI FAUT-IL ÊTRE PARTICULIÈREMENT ATTENTIF À CES SALARIÉS ?

Beaucoup de responsables pensent, comme Simon, qu'« aujourd'hui tout le monde sait se servir d'un smartphone ou d'une tablette ! » et n'imaginent pas que l'utilisation d'un « logiciel simple » peut mettre en difficulté « des salariés qui réalisaient jusqu'à présent très bien leur travail », mais en composant, parfois secrètement, avec des difficultés de maîtrise des compétences de base (lecture, écriture, raisonnement...).

Manque de confiance en soi, crainte de se tromper, appréhension du numérique plus ou moins anxiogène, difficultés de lecture, manque de repères pour se situer et évoluer dans l'environnement numérique sont autant de difficultés qui doivent être anticipées et accompagnées pour une transition numérique réussie et inclusive.

EXEMPLES

→ Corinne, aide à domicile depuis 17 ans recevra demain son emploi du temps de la semaine prochaine sur le smartphone mis à sa disposition.

→ Rédouane, jeune employé d'immeuble devra prochainement utiliser un ordinateur pour saisir les états des lieux ou demander une intervention de maintenance.

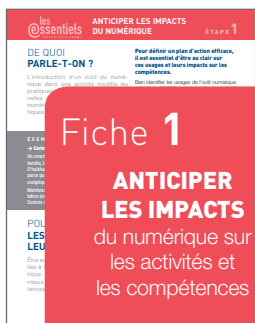
→ Antoine, agent polyvalent dans une régie de quartier, devra faire des photos des dégradations qu'il constate pendant sa tournée et les transmettre à sa responsable.

→ Simon R., directeur témoigne des difficultés qu'il a rencontrées lors de la mise en place du suivi d'activité sur tablette.

« on pensait avoir fait le plus dur... comparer les applicatifs, bien choisir les tablettes, les environnements... Ensuite, tout le monde devait partir se former avec la société qui commercialise le logiciel métier... Et c'est là que les vraies difficultés sont apparues. »

COMMENT S'Y PRENDRE POUR RÉUSSIR L'INCLUSION NUMÉRIQUE ?

Uniformation vous propose un ensemble de fiches méthodes et de fiches outils pour réaliser les trois étapes essentielles à l'accompagnement des salariés de premiers niveaux de qualification dans les transformations numériques de leurs activités.



Fiche 1

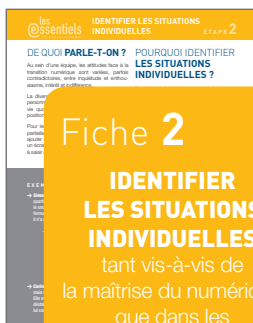
ANTICIPER LES IMPACTS

du numérique sur les activités et les compétences

MIEUX COMPRENDRE POUR MIEUX AGIR...

Pour en savoir plus sur les enjeux de la maîtrise du numérique par les salariés de premiers niveaux de qualification, vous pouvez consulter le guide Les Essentiels #2

http://www.uniformation.fr/content/download/22049/267317/file/2_PartagerLesEnjeuxDuNumérique.pdf



Fiche 2

IDENTIFIER LES SITUATIONS INDIVIDUELLES

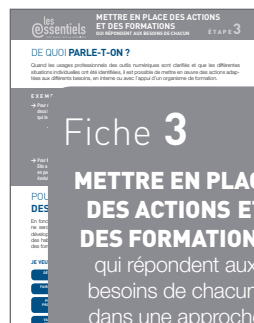
tant vis-à-vis de la maîtrise du numérique que dans les compétences de base.

POUR LE NUMÉRIQUE AUSSI, MIEUX VAUT PRÉVENIR QUE GUÉRIR

N'attendez pas d'avoir choisi vos outils numériques pour penser votre stratégie d'inclusion numérique.

Anticipez les impacts de la numérisation, questionnez le rapport au numérique de vos collaborateurs et leur maîtrise des compétences de base.

Et n'oubliez pas que l'implication des encadrants dans l'analyse des usages et le repérage des fragilités est un facteur clé de la réussite de votre plan d'action.



Fiche 3

METTRE EN PLACE DES ACTIONS ET DES FORMATIONS

qui répondent aux besoins de chacun, dans une approche pédagogique innovante.

INNOVONS ENSEMBLE !

Impliquez vos collaborateurs dans votre plan de transformation numérique.

En associant les futurs utilisateurs à la définition des usages et au choix des outils, vous faciliterez leur adhésion, vous anticiperez les difficultés et vous éviterez probablement de vous retrouver avec un outil inadapté.

Faites du numérique une opportunité pour les salariés de s'engager dans l'acquisition et l'actualisation de toutes les compétences nécessaires à la vie professionnelle.

DE QUOI PARLE-T-ON ?

L'introduction d'un outil du numérique dans une activité modifie les pratiques, voire, en appelle de nouvelles. On parle d'« usages de l'outil numérique » pour qualifier ces pratiques.

Pour définir un plan d'action efficace, il est essentiel d'être au clair sur ces usages et leurs impacts sur les compétences.

Bien identifier les usages de l'outil numérique est primordial. Cela suppose d'avoir explicité le contexte, les situations d'utilisation et les attendus de l'utilisation de ce nouvel outil... L'usage réel va impacter le travail, l'organisation, les compétences... au niveau individuel mais aussi au niveau collectif.

EXEMPLE

→ **Corinne** va recevoir son emploi du temps au format numérique par mail. Pour elle, ça change tout ! Un smartphone, elle en a un depuis un bon moment. Elle téléphone avec, échange des textes avec la famille, les amis, ça ne lui pose pas vraiment de problème mais pour le planning, c'est une autre affaire ! D'habitude, elle passe au bureau tous les vendredis pour le récupérer et sa collègue vérifie avec elle parce que Corinne a souvent quelques difficultés à s'y retrouver. La lecture des tableaux et des documents compliqués lui ont toujours posé des problèmes.

Maintenant elle craint de se retrouver seule face à son portable. En plus, elle a bien vu lors de la présentation de l'application que même avec la tablette, l'écran est trop petit pour afficher toute la semaine et Corinne n'arrive pas vraiment à s'y repérer...

POURQUOI ANALYSER LES USAGES ET LEURS IMPACTS ?

Être au clair sur les nouveaux usages liés à l'introduction d'un outil numérique et leurs impacts permet de mieux définir les besoins en compétences et en formation.

L'introduction d'un outil numérique change les usages et suppose des compétences numériques, bien évidemment, mais elle impacte également d'autres compétences professionnelles de façon plus ou moins importante :

- des compétences nouvelles peuvent être nécessaires, certaines sont modifiées, d'autres peuvent même ne plus être utiles.
- Les compétences de base, notamment celles de lecture, de communication et les compétences cognitives sont mobilisées différemment.
- Les capacités d'adaptation, d'autonomie et de gestion des imprévus sont également concernées.



- #1 Apprentissage**
- #2 Autonomie et adaptation**
- #3 Compétences en lecture**
- #4 Traitement de l'information**
- #5 Compétence numériques**

COMMENT S'Y PRENDRE POUR DÉFINIR ET ANALYSER UN USAGE ?

Il n'est pas forcément évident d'avoir une vision contextualisée des futurs usages des outils numériques de vos collaborateurs. L'encadrement de proximité a un rôle clé à jouer pour vous épauler dans cette mission.

En associant les encadrants, et les futurs utilisateurs, vous pourrez questionner précisément les usages en situation : Que va-t-on devoir faire ? Dans quelles conditions ? Que devra-t-on gérer ? Qu'est-ce que cela va changer ?

A partir de là, vous pourrez en équipe :

- Identifier les compétences professionnelles impactées par les usages

- Identifier la nature et estimer le degré de maîtrise des compétences numériques mobilisées par les usages
- Identifier les principaux points qui peuvent poser des problèmes en cas de maîtrise insuffisante des compétences de base

Pour réaliser cette analyse, vous pouvez utiliser la grille de description et d'analyse d'un usage présentée sur la fiche « Outils 2 ».

MIEUX COMPRENDRE POUR MIEUX AGIR...

Pour en savoir plus sur les enjeux de la maîtrise du numérique par les salariés de premiers niveaux de qualification, vous pouvez consulter le guide Les Essentiels #2

http://www.uniformation.fr/content/download/22049/267317/file/2_Partager_LesEnjeuxDuNumérique.pdf



POUR LE NUMÉRIQUE AUSSI, MIEUX VAUT PRÉVENIR QUE GUÉRIR

N'attendez pas d'avoir choisi vos outils numériques pour penser votre stratégie d'inclusion numérique.

Anticipez le impacts de la numérisation, questionnez le rapport au numérique de vos collaborateurs et leur maîtrise des compétences de base.

Et n'oubliez pas que l'implication des encadrants dans l'analyse des usages et le repérage des fragilités est un facteur clé de la réussite de votre plan d'action.

INNOVONS ENSEMBLE !

Impliquer vos collaborateurs dans votre plan de transformation numérique.

En associant les futurs utilisateurs à la définition des usages et au choix des outils, vous faciliterez leur adhésion, vous anticiperez les difficultés et vous éviterez probablement de vous retrouver avec un outil inadapté.

POURQUOI IDENTIFIER LES SITUATIONS INDIVIDUELLES ?

Au sein d'une équipe, les attitudes face à la transition numérique sont variées, parfois contradictoires, entre inquiétude et enthousiasme, intérêt et indifférence.

La diversité des parcours professionnels et personnels, la place du numérique dans la vie quotidienne génèrent une diversité de positions dans l'appréhension du numérique.

Pour les salariés les plus fragiles, la maîtrise partielle des compétences de base vient ajouter une difficulté supplémentaire, car sur un écran on lit beaucoup et on est vite amené à saisir du texte.

Il est important de proposer à chacun un accompagnement adapté en fonction de sa situation.

La formation à l'outil numérique ne doit pas être déconnectée des autres dimensions : attitudes et habitudes numériques, maîtrise des compétences de base.

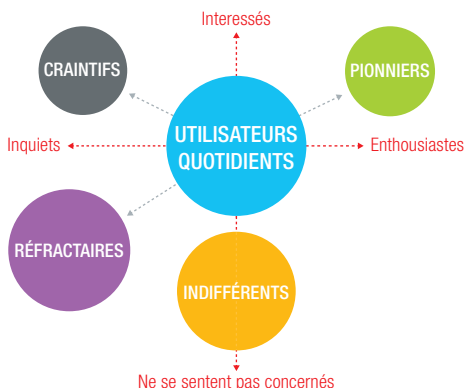
Situer à la fois vis-à-vis du numérique...
en termes d'attitudes, d'usages et d'habitudes,
de craintes...

EXAMPLE

→ **Simon**, agent polyvalent dans une régie de quartier, a surtout peur de faire une bêtise avec le smartphone ou la tablette. Il a déjà suivi une formation internet... mais franchement, il n'a rien retenu parce qu'il ne s'en sert jamais.

→ **Rédouane** n'a jamais utilisé d'ordinateur. Internet, il connaît. Son fils y va avec son téléphone pour regarder des vidéos. On peut aussi faire de bonnes affaires... des annonces avec des photos, peu de texte à lire et pour être reconnu par l'application, une empreinte digitale suffit.

→ **Corinne** n'a pas vraiment peur du numérique, mais elle craint d'être perdue. Elle manque de confiance et elle est facilement déstabilisée quand trop d'informations écrites lui sont transmises d'un coup.



...et des compétences de base.

L'usage et l'apprentissage de l'outil numérique vont mobiliser des compétences de base, des compétences de lecture, peut être d'écriture (saisie d'identifiants, rédaction de messages...), des compétences de raisonnement (navigation dans l'application) etc...

Toutes ces compétences reposent sur des logiques conçues par des personnes lettrées, difficilement accessibles aux personnes ne maîtrisant pas les connaissances de base.

COMMENT S'Y PRENDRE POUR IDENTIFIER LES SITUATIONS INDIVIDUELLES ?

Les remontées d'informations de l'encadrement sur des micro-dysfonctionnements quotidiens et quelques questions simples à intégrer à un entretien professionnel peuvent permettre de révéler une fragilité vis-à-vis du numérique et des difficultés dans la maîtrise des compétences de base.

Intégrez les compétences de base incluant la compétence numérique à l'entretien professionnel.

La maîtrise des compétences de base comprenant la compétence numérique est à intégrer à la conduite de cet entretien en abordant, en toute bienveillance, les difficultés qui peuvent être rencontrées dans la vie professionnelle ou personnelle (administration en ligne, scolarité des enfants...).

Cf. fiche Outil 3.

Apportez aux encadrants les informations utiles pour le repérage et l'accompagnement des salariés fragilisés face au numérique ou face à l'écrit.

Quelques repères et indices peuvent permettre de mieux comprendre des difficultés qui sont souvent interprétées, à tort, comme un manque de motivation ou d'investissement, puis de faire remonter des situations problématiques.

Cf. fiche Outil 3.

MIEUX COMPRENDRE POUR MIEUX AGIR...

Pour en savoir plus sur les fragilités auxquelles les salariés de premiers niveaux de qualification peuvent être confrontés, vous pouvez consulter le guide Les Essentiels #3

http://www.uniformation.fr/content/download/22050/267320/file/3_IdentifierLesFragilites.pdf



DES RESSOURCES POUR EN SAVOIR PLUS

Pour sensibiliser et mieux identifier les situations d'illettrisme l'ANLCI propose de nombreux outils comme :

Des témoignages vidéos
<https://youtu.be/1lddt9ymAmE>

Des parcours de formation à distance « comprendre, repérer, agir face aux situations d'illettrisme » de 15 mn à 1h30
<http://www.anlci-elearning.com>

ABORDER LE SUJET AVEC EMPATHIE ET SIMPLICITÉ

Questionner l'utilisation du numérique au quotidien offre une opportunité pour aborder aussi la maîtrise des compétences de base et permettre l'expression de besoins jusqu'alors dissimulés.

Deux questions simples vous permettront d'identifier rapidement une possible fragilité numérique :

Avez-vous une adresse mail ?

Si je vous envoie un mail, aurez-vous besoin de l'aide de quelqu'un pour le consulter ?

DE QUOI PARLE-T-ON ?

Quand les usages professionnels des outils numériques sont clarifiés et que les différentes situations individuelles ont été identifiées, il est possible de mettre en œuvre des actions adaptées aux différents besoins, en interne ou avec l'appui d'un organisme de formation.

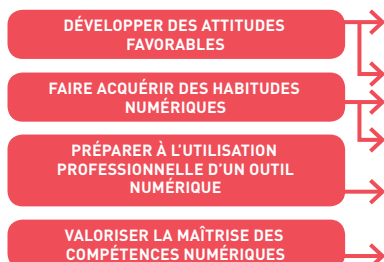
EXEMPLE

- Pour développer des habitudes numériques, **Françoise** a mis en place une médiation numérique en interne deux fois par mois. Un médiateur numérique en service civique répond aux questions et accompagne ceux qui le souhaitent à réaliser des démarches personnelles sur internet.
- Pour sensibiliser les futurs utilisateurs d'une application de suivi d'activité, **Hervé** a organisé une journée de sensibilisation au numérique. Il a demandé à une entreprise qui commercialise une application de pointage par ondes radio de venir faire une démonstration pour que chacun puisse ensuite exprimer ses doutes, ses inquiétudes sur les changements que cela va provoquer dans le travail quotidien.
- Pour **Évelyne**, la meilleure solution c'est de faire appel à un organisme de formation professionnelle. Elle a rédigé un cahier des charges qui permettra la mise en place de parcours de formation développant en parallèle des compétences numériques et des compétences de base nécessaires pour répondre aux évolutions numériques de l'activité des gardiens d'immeuble.

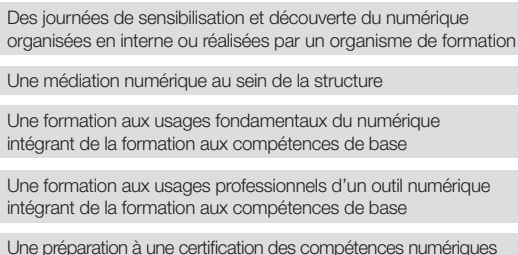
POURQUOI PROPOSER DES ACTIONS DIFFÉRENTES ?

En fonction des profils et fragilités que vous avez identifiés dans l'équipe, les priorités d'action ne seront pas les mêmes. Pour les plus réfractaires et les plus inquiets, l'objectif sera de développer des attitudes favorables. Pour les « néo-numériques », la priorité sera de développer des habitudes numériques. Pour préparer à l'utilisation des outils numériques professionnels, des formations centrées sur les usages professionnels d'un outil numérique seront privilégiées.

JE VEUX



JE METS EN PLACE



COMMENT METTRE EN PLACE UNE ACTION ADAPTÉE À CHACUN ?

POUR PROPOSER DES JOURNÉES
DE SENSIBILISATION ET DÉCOUVERTE
DU NUMÉRIQUE

Des cahiers des charges et des repères
pour l'ingénierie des formations sont
également disponibles

OU UNE FORMATION AUX USAGES FONDAMENTAUX
DU NUMÉRIQUE INTÉGRANT DE LA FORMATION
AUX COMPÉTENCES DE BASE

OU UNE FORMATION AUX USAGES PROFESSIONNELS
D'UN OUTIL NUMÉRIQUE INTÉGRANT DE LA FORMATION
AUX COMPÉTENCES DE BASE

POUR PROPOSER UNE CERTIFICATION
DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

4 certifications existent :

- **PCIE**
<https://www.pcie.tm.fr>
- **B2i adulte**
<http://www.education.gouv.fr/cid61168/le-b2i-adultes.html>
- **PIX**
<https://pix.fr/>
- **CléA numérique**
<https://www.certificat-clea.fr/referentiel-clea-numerique/>

POUR METTRE EN PLACE UNE MÉDIATION
NUMÉRIQUE AU SEIN DE LA STRUCTURE

Fiche outil n°4

MIEUX COMPRENDRE POUR MIEUX AGIR...

Pour en savoir plus sur la façon
d'adapter votre plan d'action aux
différentes situations individuelles,
vous pouvez consulter
le guide Les Essentiels #4

[http://www.uniformation.fr/content/
download/22051/267323/file/
4_AgirEnFonctionDesProfil.pdf](http://www.uniformation.fr/content/download/22051/267323/file/4_AgirEnFonctionDesProfil.pdf)



DES RESSOURCES POUR EN SAVOIR PLUS

Il peut paraître logique de
proposer à une personne
d'aller d'abord se former aux
compétences de base avant
toute autre chose. Cette logique
de « prérequis » a très souvent
un effet négatif et démotivant
pour la personne.

Cela renvoie à une démarche de
formation scolaire et met l'objectif
à atteindre trop à distance.

Compétences de base et
compétences numériques
doivent donc s'envisager
ensemble et en interaction...
du repérage des besoins jusqu'à
la réponse formation.

ABORDER LE SUJET AVEC EMPATHIE ET SIMPLICITÉ

Nous utilisons souvent des
assistants numériques au
quotidien ; dictée vocale, saisie
prédictive, traducteur en ligne...

Ils peuvent représenter une
grande aide pour les personnes
en difficulté avec l'écrit, à
condition de dépasser un
objectif de résolution immédiate
des difficultés. Il s'agit également
d'inscrire l'utilisation de ces
« béquilles numériques » dans
un plan de développement
des compétences de base
nécessaires à l'adaptation
aux prochains changements.

INVESTIR
DANS VOS
COMPÉTENCES

QU'APPELLE-T-ON « LES USAGES DE BASE DU NUMÉRIQUE » ?

L'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme a identifié cinq priorités en matière de développement des usages fondamentaux du numérique.

- **Mener une recherche d'informations en ligne** répondant à ses besoins usuels avec confiance et recul critique.
- **Télécharger et conserver d'une manière organisée, retrouver et transférer des données** et documents concernant sa vie quotidienne et personnelle en toute sécurité.
- **Produire, communiquer et partager des informations** avec des tiers, individus ou groupes, de façon ponctuelle ou récurrente, en respectant les codes de communication et en préservant son identité numérique.
- **Produire des contenus textuels simples**, les adapter en fonction de l'usage envisagé, les diffuser en ligne et les imprimer ; diffuser en ligne tout document en respectant le droit d'auteur et la vie privée.
- **Protéger les données personnelles**, sécuriser les équipements et maîtriser les fonctions techniques de base d'installation, de sauvegarde et de mise à jour des applications.

DES RESSOURCES POUR EN SAVOIR PLUS

L'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme propose de nombreux outils comme :

Des définitions et des chiffres

<https://www.anlci.gouv.fr>

Des témoignages vidéos

<https://www.anlci.gouv.fr>

Des parcours de formation e-learning

« Comprendre, repérer, agir face aux situations d'illettrisme »

<http://www.anlci-elearning.com>

2 500 000

Personnes âgées de 18 à 65 ans ayant été scolarisées en France sont confrontées à l'illettrisme. (enquête Information et vie quotidienne 2012, INSEEANLCI)



Grille de description et d'analyse de l'usage professionnel d'un outil numérique

USAGE ENVISAGÉ		
Description de la situation et de l'usage	Qui ?	
	Quoi ?	
	Où ?	
	Combien ?	
	Quand ?	
	Pour quoi ?	

IMPACTS SUR LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	
Activités / compétences impactées	Force de l'impact. 1-faible / 2-Fort / 3-Critique

Nouvelles compétences métier	

Compétences numériques	Catégorie	Descriptif et degré de maîtrise 1-élémentaire / 2-indépendant / 3-expérimenté
	Traitement de l'information	
	Communication	
	Collaboration	
	Création de contenu	
	Sécurité	
	Confidentialité	
	Résolution de problème	

Activités ou situations mobilisant des compétences de base	
Expliquer, argumenter à l'oral avec un vocabulaire précis	
Se repérer dans une grande quantité d'informations écrites	
Produire des messages écrits, longs ou complexes	
Lire un tableau à double entrée (planning, tableau d'effectif par exemple)	
Naviguer dans une arborescence complexe	
Identifier un temps de trajet ou un kilométrage	
Faire des liens entre des horaires et des durées	
Rechercher, traiter des informations en autonomie	
...	

Pour décrire la nature et évaluer la maîtrise des compétences numériques appuyez-vous sur la grille d'auto-analyse Europass : https://europass.cedefop.europa.eu/sites/default/files/dc_-_fr.pdf

Exemple d'analyse d'un usage

USAGE ENVISAGÉ		
Description de la situation et de l'usage	Qui ?	Des aides à domicile en zone rurale – éloignés de leur antenne de rattachement
	Quoi ?	Accéder au planning, signaler des modifications sur tablette Consulter les missions à réaliser en regardant le détail des événements du planning Choisir le meilleur itinéraire pour se rendre sur un site nouveau
	Où ?	En déplacement – Hors antenne
	Combien ?	Quotidien
	Quand ?	Le vendredi pour la semaine d'après + en continu au fil de la semaine
	Pour quoi ?	Faciliter la transmission des informations par l'antenne. Eviter les déplacements vers l'antenne.

Activités / compétences impactées	Force de l'impact. 1-faible / 2-Fort / 3-Critique
Organisation de l'activité	2 – les plannings ne sont plus remis en main propre → + d'autonomie, moins de soutien
	2 – Les déplacements sur des sites nouveaux sont préparés avec l'application GPS

Nouvelles compétences métier	
Organisation de l'activité	

Compétences numériques	Catégorie	Descriptif et degré de maîtrise 1-élémentaire / 2-indépendant / 3-expérimenté
	Traitement de l'information	
	Communication Collaboration	2- Suivi du planning dématérialisé 1 – Signaler un problème par téléphone
	Création de contenu	
	Sécurité Confidentialité	1 – Empêcher l'accès aux données : verrouiller la tablette
	Résolution de problème	1 – Gestion de la charge de la batterie. 1 – Redémarrage de la tablette en cas de problème.

Eléments mobilisant des compétences clés	
Expliquer, argumenter à l'oral avec un vocabulaire précis	Expliquer clairement les problèmes identifiés.
Se repérer dans une grande quantité d'informations écrites	
Produire des messages écrits, longs ou complexes	
Lire un tableau à double entrée (planning, tableau d'effectif par exemple)	Lecture du planning
Naviguer dans une arborescence complexe	
Identifier un temps de trajet ou un kilométrage	Comprendre les propositions de trajet fournies par l'application GPS
Faire des liens entre des horaires et des durées	Identifier une incohérence dans le planning du fait des temps de déplacement par exemple
Rechercher, traiter des informations en autonomie	Lire le détail des missions
...	

Quelques points pour positionner sur les principaux usages d'outils numériques

- Dit connaître les gestes et techniques simples (allumer et éteindre un ordinateur, se servir d'un clavier et d'une souris ou d'un écran tactile, utiliser une tablette/un smartphone)
- Dit savoir enregistrer, retrouver, déplacer un document
- Dit savoir télécharger un document
- Se dit à l'aise sur Internet pour faire des recherches
- Se dit à l'aise sur Internet pour utiliser des services publics en ligne (Ameli, Pôle emploi...)
- Se dit à l'aise sur Internet pour faire un achat

Grille d'indices en situation professionnelle pouvant indiquer une fragilité avec les compétences de base				
	La personne me paraît...			
	Pas du tout à l'aise			Très à l'aise
En réunion, la personne prend-elle la parole facilement ? S'exprime-t-elle avec aisance ?				
La personne prend-elle connaissance de documents écrits (notices, consignes...) de façon autonome ? Paraît-elle à l'aise pour lire ces documents ?				
La personne prend-elle connaissance d'informations présentées sous forme de tableaux (planning...) de façon autonome ? Paraît-elle à l'aise pour lire ces documents ?				
La personne peut-elle trouver sans difficulté une information dans un document ou un ensemble de documents				
La personne peut-elle produire de façon autonome un message écrit court (post-it, sms...) ? Paraît-elle à l'aise pour produire cet écrit ?				
La personne peut-elle remplir de façon autonome un document de suivi d'activité (par exemple) ? Paraît-elle à l'aise pour produire ce document ?				
La personne peut-elle facilement dénombrer et rendre compte d'une quantité (inventaire de matériel ou de produits par exemple) ?				
La personne sait-elle réaliser de façon autonome des calculs relativement simples (addition, soustraction) ?				
La personne sait-elle réaliser de façon autonome un dosage ou appliquer une proportion ?				
La personne sait-elle déterminer de façon autonome un trajet à l'aide d'un plan ?				
La personne gère-t-elle facilement les changements (de planning, de matériel ou d'organisation) ?				

Attention, aucun de ces éléments ne révèle à lui seul une possible fragilité.

Si vous constatez plusieurs difficultés, vous pouvez (si cela ne vous met pas mal à l'aise) entrer dans une discussion libre qui vous permettra de partager simplement et avec bienveillance vos doutes, en engageant l'échange simplement « J'ai eu l'impression que le document de suivi était un peu compliqué à remplir ? » et en dédramatisant la difficulté « Ça arrive souvent. Vous n'êtes pas le seul à trouver cela compliqué. » Cette ouverture peut s'avérer suffisante pour que la personne exprime ses difficultés. Si ce n'est pas le cas, inutile d'insister. Faites remonter vos observations à votre responsable. Pensez que le sujet n'est pas simple car le (ou la) salarié (e) ne voudra peut-être pas expliquer ses difficultés (vis-à-vis du numérique ou en compétences de base), par peur ou honte... Essayez de bien lui faire comprendre que votre objectif n'est pas de contrôler ou d'évaluer ces compétences, mais bien de l'accompagner en toute bienveillance.

La structure médiation numérique au sein de la structure : de quoi parle-t-on ?

Il s'agit de mettre à disposition de vos collaborateurs un poste informatique, un accès à internet et, le plus important, un « aidant numérique » ou « médiateur numérique » qui va pouvoir accompagner les personnes les plus éloignées du numérique pour réaliser des démarches (professionnelles, administratives ou personnelles selon vos choix).

Au-delà d'une aide directe et d'une mise en appétence pour le numérique, l'objectif principal de la médiation numérique, c'est de faire comprendre à la personne l'intérêt de se

former au numérique, que cet intérêt relève du maintien de son employabilité, de ses droits sociaux, de ses centres d'intérêts personnels ou du contact avec ses proches.

La Mission Société Numérique a recensé six « indispensables » que vous pouvez adapter pour mettre en place une médiation numérique dans votre structure :

- 1 - Créer un courriel
- 2 - Naviguer sur le web
- 3 - Accéder aux services en ligne
- 4 - Se renseigner et connaître ses droits
- 5 - Réaliser une démarche
- 6 - Écrire un document

EXEMPLE

→ **Manon**, en service civique, a dans ses missions l'animation de la médiation numérique. Elle accueille et accompagne les personnes dans leurs démarches. Elle repère aussi si les personnes qui ont des difficultés importantes pour que Françoise puisse ensuite leur proposer une formation aux usages numériques fondamentaux. Pour accompagner les personnes, Manon progresse en trois grandes étapes :

Accueil

- Une discussion libre pour permettre à la personne d'exprimer son besoin et sa demande d'aide

Mini-diagnostic

- D'abord sous la forme d'une conversation, avec quelques questions rapides
- Ensuite, devant l'ordinateur en observant les réactions, les gestes de base, etc.

Accompagnement

- S'adapter à la situation de chacun, du « faire avec » au simple « soutien », il s'agit d'ajuster son accompagnement tout en respectant les règles et postures de l'accompagnement.
- Valoriser chaque pas et inciter à se former.

Cette fiche a été réalisée à partir des conseils et des outils sur le site de la Mission Société Numérique dédié aux accompagnants <https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr>. Vous y trouverez également la charte de l'accompagnement numérique et les « 10 règles d'or de l'accompagnement » produites pour les Maisons de Services Aux Publics.