

# Experteez .

---

## RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES ET D'ÉVALUATION

Accompagner les publics en difficulté avec le numérique (illettronsisme) dans leurs démarches en ligne

# Référentiel de compétences et d'évaluation

---

## EXPERTEEZ

**Pour la certification : Accompagner les publics en difficulté avec le numérique (illettrisme) dans leurs démarches en ligne**

### Prérequis :

La certification est accessible après un parcours de formation continue. Une expérience professionnelle dans l'accueil, l'information, l'orientation et/ou l'accompagnement de publics dans le cadre d'un service social ou d'un service de proximité est demandée.

### Public :

La certification s'adresse à toutes les personnes qui accueillent, informent, orientent et/ou accompagnent des publics en difficulté avec les outils numériques et les démarches dématérialisées, dans le cadre d'un service social ou d'un service de proximité. Ces personnes sont issues d'entreprises sociales et solidaires, d'associations ou d'organismes institutionnels. Il peut s'agir d'intervenants sociaux, culturels, éducatifs, de la santé ou de l'insertion professionnelle (ex : agents de CCAS, travailleurs sociaux, médiateurs sociaux, agents d'accueil, bibliothécaires et médiathécaires, animateurs jeunesse, animateurs socioculturels, formateurs). Le public accueilli est varié et englobe les seniors, les jeunes ou encore les personnes en situation de précarité.

### Activités visées :

- Mise en place des conditions de l'accompagnement numérique et initialisation des démarches
- Diagnostic des besoins et adaptation de la démarche d'accompagnement au public
- Réalisation des démarches e-administratives avec et pour le compte du public en difficulté sur le numérique
- Capacitation et autonomisation du public sur le numérique

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>C1. Configurer le matériel informatique et les supports numériques</b> en sécurisant son espace de travail et en anticipant les modalités d'archivage des données, afin d'utiliser dans de bonnes conditions les plateformes et outils numériques nécessaires à l'accomplissement des démarches visées.</p>	<p><b>1) Questionnaire</b></p> <p>Contexte : Le candidat répond à une succession de cas pratiques et de questions pouvant être rencontrés en situation professionnelle.</p> <p>Format : Épreuve écrite sous format numérique. Le candidat rédige ou schématise ses réponses, recommandations et solutions.</p> <p>La durée est de 2 heures.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Les principales fonctionnalités, modes de fonctionnement et usages du matériel informatique et des appareils mobiles sont connus</li> <li>→ Le candidat choisit correctement le matériel, les supports et les connexions à installer en fonction de la situation rencontrée</li> <li>→ Il paramètre correctement les sites internet et les applications mobiles pour les adapter aux principaux cas d'utilisation dans le cadre de démarches d'accompagnement</li> <li>→ Des outils adaptés aux publics en difficulté avec le numérique et/ou la langue française sont connus (traduction, bancarisation, alphabétisation...)</li> <li>→ Les principaux outils et logiciels permettant l'accessibilité du matériel et des supports numériques selon les différentes typologies de handicap (lecteur d'écran, dictée vocale, zoom ...) sont connus</li> <li>→ Il résout les problèmes techniques courants pouvant être traités simplement à l'aide des outils de configuration (affichage, connexion)</li> <li>→ Il définit sans erreur les modalités d'archivage des données qui seront collectées lors de la mise en oeuvre des démarches d'accompagnement</li> <li>→ L'espace de travail est sécurisé (antivirus mis à jour, bonnes pratiques d'une clé USB, gestionnaire de mots de passe ...)</li> <li>→ Il désigne pour chaque grande catégorie de virus les moyens de s'en prémunir</li> </ul>
<p><b>C2. Effectuer une recherche et une veille d'information</b> sur internet en exerçant un esprit critique afin d'identifier les informations nécessaires à l'accomplissement des démarches visées, les sauvegarder et les partager avec les personnes concernées.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Le candidat lance une recherche booléenne sur les moteurs sur internet, afin de collecter un large éventail d'informations relatives au contexte des démarches à initier</li> <li>→ Il exerce un esprit critique sur le résultat de ses recherches pour écarter les informations dont les sources ne sont pas fiables</li> <li>→ Il sauvegarde le résultat de ses recherches de manière à le retrouver rapidement et à en faciliter l'accès et la gestion</li> <li>→ Il partage les informations en s'appuyant sur un outil numérique collaboratif</li> </ul>

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>C3. Diagnostiquer la demande d'aide numérique d'une personne</b> afin d'identifier son degré d'autonomie dans la réalisation des démarches visées, ses besoins (numériques, administratifs et sociaux) et construire un parcours d'accompagnement adapté, en adoptant une posture d'écoute et en s'appuyant sur les ressources de diagnostic appropriées.</p>	<p>(suite)</p> <p><b>2) Cas pratique soutenu à l'oral</b></p> <p>Contexte : Le candidat est placé dans une situation professionnelle concrète imposée par l'organisme certificateur (profil de la personne aidée, type de démarche, contexte d'accueil, contraintes matérielles...).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Le candidat met en place une méthode pour observer l'aisance et l'appétence numériques de la personne (observation, questionnement, reformulation...)</li> <li>→ Il conduit les entretiens avec la personne aidée de manière à la mettre en confiance, en faisant preuve d'empathie, de capacité d'écoute et de non-jugement.</li> <li>→ Il adapte sa posture à la situation de la personne aidée, en utilisant des outils d'aide à la compréhension de la problématique et d'aide à la décision et en adaptant sa communication verbale et non-verbale</li> <li>→ Le candidat détecte les éventuelles difficultés langagières de la personne aidée</li> <li>→ La démarche d'accompagnement proposée est en cohérence avec les demandes exprimées et favorise l'autonomie de la personne aidée</li> <li>→ Les outils de primo-diagnostic pouvant être mobilisés dans l'accompagnement numérique des publics sont connus et utilisés à bon escient</li> </ul>
<p><b>C4. Accompagner la personne aidée dans l'établissement de son identité numérique</b>, en définissant des coordonnées numériques lisibles et en adaptant sa communication selon les supports utilisés, afin de lui permettre de donner une image de soi cohérente et en conformité avec le cadre déontologique et légal.</p>	<p>En s'appuyant sur le sujet donné, le candidat expose la façon dont il accompagne la personne en difficulté avec le numérique. Il présente en plus des étapes et actions à mener, la posture et les techniques d'animation à mettre en œuvre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Le candidat conseille correctement la personne aidée dans le choix et la création de son adresse e-mail (grandes étapes, enjeux)</li> <li>→ Il veille à la bonne appropriation de l'adresse e-mail par la personne aidée et décrit les points d'attention dans la création d'une adresse e-mail pour autrui</li> <li>→ Il décrit le moyen de vérifier les différents éléments qui constituent l'identité numérique d'une personne après les avoir identifiés</li> <li>→ Il maîtrise le partage d'informations en public et en privé, sur deux réseaux sociaux minimum</li> <li>→ Il détecte les principaux manquements à la réglementation dans des publications sur les réseaux sociaux en nommant les moyens officiels à solliciter</li> <li>→ Il sensibilise la personne aidée sur les risques de fraudes et d'arnaques</li> </ul>

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>C5. Guider la personne aidée dans la réalisation des démarches visées</b>, en utilisant les plateformes de services publics dématérialisées adaptées, et en créant les conditions favorables à la transmission et à la réception des savoirs, afin d'aboutir à la matérialisation de son accès aux droits et de favoriser son autonomie.</p>	<p>(suite)</p> <p>Format: La durée de l'épreuve est de 40 minutes, soit 15 minutes de préparation, 15 minutes de présentation et 10 minutes d'échange avec le jury.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Les démarches administratives visées sont menées à bien. Le cas échéant, le formulaire cerfa est rempli selon les procédures en vigueur</li> <li>→ L'espace personnel de la personne aidée est créé sans erreur. Le cas échéant, les mises à jour sont effectuées sur les services administratifs en ligne</li> <li>→ Le candidat donne des explications claires et intelligibles sur le fonctionnement des outils et services permettant de réaliser les démarches visées</li> <li>→ Il utilise et explique le fonctionnement d'un outil de gestion des mots de passe et conseille la personne dans le choix et la conservation des mots de passe</li> <li>→ Les techniques d'animation et la pédagogie sont adaptées au niveau d'aisance de la personne (consignes, rythme, types d'activité, progression)</li> <li>→ Les techniques d'animation et la pédagogie suscitent l'envie et la motivation à apprendre et visent l'autonomie de la personne aidée</li> <li>→ Il favorise l'engagement de la personne aidée en l'impliquant dans chaque étape du processus et en mettant en œuvre des outils et techniques de co-création (inviter à faire, écran visible, description des manières de procéder)</li> <li>→ La validation de la personne est régulièrement demandée</li> <li>→ Il adopte une prise de distance avec la personne aidée et conserve une neutralité quant à la recevabilité de la démarche</li> <li>→ Il définit les données à caractère personnel et applique la réglementation RGPD</li> </ul>

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>C6. Se repérer dans l'écosystème de l'inclusion numérique</b> afin d'identifier son périmètre d'action et d'orienter efficacement la personne aidée vers les ressources adéquates</p>	<p>(suite)</p> <p>L'échange avec le jury permet au candidat d'argumenter les choix opérés dans le cas pratique et au jury de vérifier la maîtrise des compétences visées par le référentiel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Les principaux acteurs, lieux et ressources de l'accompagnement social, numérique et de l'accès aux droits sont identifiés</li> <li>→ Les services administratifs, leurs missions et les principales aides délivrées sont connues</li> <li>→ Le candidat décrit la manière de solliciter les différents acteurs selon les cas d'utilisation (demandes de rendez-vous, envois de documents, communication en ligne)</li> <li>→ Les principales plateformes de services publics dématérialisés, leurs caractéristiques et leurs contraintes d'utilisation sont connues</li> <li>→ Les formulaires Cerfa correspondant aux démarches administratives dématérialisées courantes sont identifiés</li> <li>→ Il distingue et utilise les services de l'Etat France Connect et Aidants Connect</li> <li>→ L'offre de services en matière d'inclusion numérique sur le territoire d'intervention est connue</li> <li>→ Le périmètre d'action et le champ de responsabilité du candidat sont délimités</li> </ul>
<p><b>C7. Adapter la démarche d'accompagnement aux personnes en situation d'illettrisme</b>, en s'appuyant sur des moyens de compensation afin de les aider à gagner en autonomie</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Les notions d'illettrisme, d'analphabétisme et d'allophonie sont distinguées</li> <li>→ Le candidat identifie parmi les personnes aidées celles en situation d'illettrisme</li> <li>→ Il propose des moyens de compensation adaptés à la situation d'illettrisme pour accomplir les démarches visées</li> <li>→ Il conçoit un format d'accompagnement individuel adapté pour une personne en situation d'illettrisme</li> <li>→ Le format proposé respecte le champ de responsabilité du candidat et le cadre juridique de l'aide numérique</li> <li>→ Quelques acteurs, lieux et ressources de la lutte contre l'illettrisme pouvant être mobilisés dans la réalisation de démarches en ligne sont identifiés</li> </ul>