

Ce questionnaire est adapté à l'accueil sur le flux, ou en RDV lorsque le temps est limité.



Identifier des typologies de solutions adaptées au profil numérique d'une personne

Rappel

Quelles solutions pour les publics ?

Se procurer du matériel et/ou une connexion

Accéder à des espaces gratuits équipés et connectés

Se faire accompagner sur des demandes de premiers usages numériques / déblocages

Se faire accompagner sur des démarches en ligne

Participer à des formations pour développer ses compétences

Réaliser un entretien numérique permet de :

- Choisir la bonne posture d'accompagnement à adopter
- Identifier une solution vers laquelle orienter la personne
- Identifier ses freins et leviers de motivation

Entretien

1

Avez-vous l'habitude de réaliser des démarches en ligne de chez vous ?

Oui

Cette personne est proche de l'autonomie. Elle a besoin d'un soutien ponctuel sur sa démarche ou simplement d'être rassurée.

2

Non

Pourquoi ?

Je n'ai pas envie

Pourquoi ?

« Ça ne m'intéresse pas » « je suis trop vieux » « je veux garder le contact humain » « Internet c'est dangereux »

> Sensibiliser et rassurer

Je ne sais ni lire, ni écrire le français

> Accompagner : « faire pour » ou « faire avec »

> **et/ou Orienter** vers des structures spécialisées

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

> Accompagner : « faire pour » « faire avec » ou « laisser faire » en fonction du niveau de la personne et de l'urgence de la demande.

> **et/ou Orienter** : Si vous connaissez des structures autour de la votre qui propose des solutions d'accès à internet et de matériel moins cher, parlez-en à la personne.

Je ne sais pas faire

> Accompagner : faire pour - faire avec - laisser faire en fonction du niveau de la personne et de l'urgence de la demande.

> **et/ou Orienter** : approfondir le diagnostic pour orienter vers des solutions de formations (page suivante).

*Niveaux	Description des niveaux Les Bons Clics inspiré du référentiel DIGCOMP
Débutant	La personne n'a presque jamais utilisé un ordinateur ou un appareil mobile. Elle a besoin d'apprendre à manipuler et à se repérer sur son appareil.
Intermédiaire	La personne sait utiliser la souris et le clavier et sait se repérer sur son appareil (ordinateur ou smartphone). Elle a besoin d'apprendre les fonctionnalités de bases d'Internet, du mail ou encore de découvrir des logiciels ou applications.
Avancé	La personne sait utiliser les fonctionnalités de base d'internet et de sa boîte mail. Elle a besoin de développer des compétences liées à la sécurité en ligne, à la protection des données, aux e-démarches ou l'utilisation de logiciels plus complexes.

Si vous souhaitez évaluer les compétences numériques d'une personne à la fin d'un parcours de formation retrouvez les activités d'évaluation par niveau : [ici](#)

3 Approfondissez votre diagnostic pour orienter la personne vers des solutions de formations (internes ou externes). Avez-vous déjà navigué sur internet ? Avez-vous déjà envoyé un mail ?

Oui

La personne a sûrement un socle de compétences numériques minimum.
(niveau intermédiaire / avancé).

Non

La personne a sûrement besoin d'apprendre les bases du numérique.
(niveau débutant / intermédiaire).



Pour **estimer** de façon précise ses compétences, posez-lui des questions plus approfondies (usages sur internet, fréquence d'utilisation de sa boîte mail...).



Pour **évaluer** précisément les compétences numériques de la personne, observez son comportement dans un environnement réel ou simulé (exercices de simulation Les Bons Clics [ici](#))

Dimensions	Grille de notes : Avez-vous vérifié si...	oui
Equipement	La personne possède un smartphone, un PC, une tablette ?	
	L'équipement de la personne est en bon état ?	
Connexion	La personne a un moyen de connexion à Internet (fixe ou mobile) et dans quels lieux elle se connecte ?	
Usages et motivations	Demandé à la personne de décrire ses usages et ses préférences ?	
	Intégré des notions comme la fréquence d'utilisation ou encore la quantité dans ses questions. Ex. La personne utilise plusieurs fois par mois sa boîte mail. Elle a déjà téléchargé au moins 6 applications... ?	
Compétences	La personne sait se connecter à Internet (fixe ou mobile) ?	
	La personne est capable de manipuler et de naviguer sur son équipement (ex. écrire avec) ?	
	La personne a une boîte mail et sait s'y connecter ?	
	La personne est capable de naviguer sur Internet (via mobile ou PC) en autonomie ?	
	Avez-vous demandé à la personne de réaliser au moins une action pour vérifier une compétence ?	

Vous avez des suggestions pour enrichir cette trame ?
Contactez-nous ✉ contact@lesbonsclics.fr