

FORMATIONS « SOLIDARITE NUMERIQUE » à DESTINATION des ACTEURS SOCIAUX de BORDEAUX

Janvier 2018 - Juillet 2018
Ville de Bordeaux
Bordeaux Métropole



CONTEXTE et METHODOLOGIE d'ELABORATION

La Mairie de Bordeaux a initié une réflexion sur les problématiques de plus en plus actuelles de l'accès aux droits en ligne, de l'accès facilité à l'e-administration, de l'inclusion numérique des publics, et en particulier des publics fragilisés, au travers d'un Livre Blanc de la Solidarité numérique. Pour son élaboration, une centaine d'acteurs associatifs, en contact direct avec les citoyens ont travaillé ensemble dans un premier temps sur un état des lieux des dispositifs déjà mis en place. Dans un second temps, ces ateliers ont révélé trois grands axes de développement :

Aller à la rencontre des publics : les publics fragilisés ne font pas la démarche volontaire d'aller vers des lieux ayant une coloration technique ou culturelle (espaces public numérique, médiathèque, cyberbase, ...). Il s'agirait donc au-delà de la mise en place de ces lieux de médiation, de favoriser l'appropriation des usages numériques par les acteurs sociaux qui sont en contact habituel avec les publics fragilisés.

Former/sensibiliser les intervenants sociaux : pour répondre aux besoins des publics fragiles, les intervenants sociaux doivent acquérir un bagage numérique minimum. La formation numérique en lien avec les problématiques sociales devrait être développée pour l'ensemble des acteurs publics et associatifs.

Favoriser les coopérations entre les acteurs : les structures qui agissent dans ce domaine se connaissent peu et leurs actions restent peu visibles, peu complémentaires et ne bénéficient pas de la synergie nécessaire à des actions partenariales. Une action de repérage, d'identification, de mise en relation et de coopérations croisées pourrait être développée et animée.

Dans un troisième temps, à partir d'un groupe technique composé de professionnels de l'action sociale et de la médiation numérique, Bordeaux Métropole a sélectionné et sollicité une quinzaine d'acteurs de proximité. L'objectif était d'identifier leurs besoins en formation, tant pour leur fonctionnement que pour pouvoir mieux répondre à leurs publics sur les problématiques liées au numérique.

Cette identification des besoins tant pour les acteurs sociaux que pour les publics corroborent les conclusions du Livre blanc et ont permis de définir plus précisément le besoin en matière de formation, d'information et de sensibilisation. Un parcours de formation, au plus près des besoins professionnels des intervenants sociaux, a pu être ainsi élaboré.

GENERALITES sur les FORMATIONS

- L'objectif est de fournir un bagage numérique minimum aux acteurs sociaux, un savoir de base nécessaire à leur culture personnelle et à leur métier. Il ne s'agit en aucun cas d'une formation « métier » spécifique aux outils informatiques utilisés au quotidien.
- Chaque module proposé et détaillé ci-dessous fait partie d'un parcours qui a sa propre logique de montée en compétences. L'ordre des modules proposés suit la logique d'apprentissage en fonction des réponses à apporter face aux besoins exprimés par les publics. Il est donc fortement conseillé de suivre l'intégralité des modules.
- Chacun de ces modules est dispensé par un formateur expert du domaine.
- Aucun prérequis technique n'est demandé. Cependant, ces modules sont construits pour les acteurs de proximité qui œuvrent déjà auprès de leurs publics et connaissent les modalités et les processus d'une saisie « papier ».
- Les groupes de participants seront, idéalement, composés d'un maximum de 10 personnes.

PLANNING du 1° SEMESTRE 2018

- Horaires -> matinée de 9h/12h - après-midi de 13h30/16h30

Intitulé des modules de formation	Durée	Jour
Les fondamentaux de la culture digitale	1 j	Lundi
Les bases de la pédagogie au numérique	½ j	Mardi matin
La prise en main du matériel informatique	1 j	Mardi après-midi et mercredi matin
L'usage des appareils mobiles	½ j	Mercredi après-midi
L'écriture publique numérique	½ j	Jeudi matin
Les services en ligne des administrations	1 j	Jeudi après-midi et vendredi matin
L'adaptation à l'illettrisme	½ j	Vendredi après-midi

Formations du 1° semestre 2018	Semaines
Février 2018	09 (du 26/02 au 02/03)
Mars 2018	12 (du 19/03 au 23/03)
Avril 2018	17 (du 23/04 au 27/04)
Mai 2018	20 (du 14/05 au 18/05)
Mai 2018	22 (du 28/05 au 01/06)
Juin 2018	24 (du 11/06 au 15/06)
Juillet 2018	27 (du 02/07 au 06/07)

PRÉSENTATION des CONTENUS et OBJECTIFS des ATELIERS

LES SYLLABUS

1. Les fondamentaux de la culture digitale
2. Les bases de la pédagogie au numérique
3. La prise en main du matériel informatique
4. L'usage des appareils mobiles
5. L'écriture publique numérique
6. Les services en ligne des administrations
7. L'adaptation à l'illettrisme

Les FONDAMENTAUX de la CULTURE DIGITALE

Ce module pour objectif de permettre aux professionnels non experts d'acquérir les compétences nécessaires pour comprendre les principaux concepts de la culture digitale et devenir plus efficaces au quotidien grâce aux outils numériques.

Compétences :

- Connaître les principaux concepts de la culture digitale
- Comprendre les enjeux de la « transformation digitale »
- Bien utiliser les outils numériques au quotidien

Durée :

1 journée, en format atelier, pour favoriser les questions et les échanges

Programme

1. Culture Digitale : acteurs, outils, panorama

- Les concepts du digital
- Les acteurs ... dont les GAFAM (Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft) et les NATU (Netflix, Airbnb, Tesla, et Uber)
- Les données personnelles

2. Premiers pas vers les technologies du web

- Apprendre à « Parler numérique »
- Comprendre le schéma des réseaux et protocoles
- Apprendre à sécuriser sa navigation

3. Les Réseaux sociaux

- Panorama
- Ma responsabilité
- Mon image, ma e-réputation

4. Les outils

- Pour communiquer (mail, tel, visio...)
- Pour organiser son temps : agendas, réunions... (Google, Doodle...)
- Pour archiver et stocker (cloud, dropbox, drive...)
- Les outils dédiés à certains publics (traduction, alphabétisation, bancarisation...)

5. Les informations sur Internet

- Comment bien effectuer une recherche
- Comment vérifier la véracité des informations
- Comment les conserver ou les partager.

Les BASES de la PÉDAGOGIE au NUMÉRIQUE

Ce module a pour objectif de permettre aux acteurs de proximité de savoir transmettre leurs connaissances pour faire monter en autonomie leurs publics, sur le numérique.

Compétences :

- Connaître les principaux concepts de la pédagogie
- Savoir transmettre ses idées, les formaliser
- Être capable d'identifier les clés de l'interactivité

Durée :

1/2 journée

Programme

1. Participation & concentration

- Les éléments clés de la capacité d'apprentissage
- L'Interactivité

2. L'autonomie

- Identifier les freins et les lever
- Recentrer sur l'apprenant
- Transmettre, faire faire, contrôler

3. Les conditions favorables

2 variantes pour la 3ème partie : en face à face ou avec un groupe d'apprenants

FACE À FACE	GROUPE D'APPRENANTS
(re)Donner le plaisir d'apprendre Co-écrire le memento du contenu transmis	L'accueil et l'environnement (re)Donner le plaisir d'apprendre Les animations : jeux et outils Le support de formation

La PRISE en MAIN du MATÉRIEL INFORMATIQUE

Cet atelier a pour objectif de permettre aux acteurs novices d'appréhender, de mettre en fonctionnement et d'utiliser un matériel informatique et sa connexion.

Compétences

Connaître les fondamentaux du fonctionnement d'une machine
Comprendre les solutions (privées et du Libre) informatiques
Etre capable d'être autonome dans la sécurisation des informations numérisées.

Durée

1 journée, en format atelier

Programme

1. Le matériel

Rôle, schéma du réseau
Installation et paramétrage (ordinateur, box...)
Première utilisation et configuration

2. Le fonctionnement : systèmes d'exploitation et logiciels

Les systèmes d'exploitation : Windows, Mac OS, Linux.
Focus sur le libre
Les logiciels : fonctions, installation et désinstallation
Que faire en cas de bug ?

3. Sécuriser

Les mises à jour
Les sauvegardes
Les virus
Le cloud

L'USAGE des APPAREILS MOBILES

Cet atelier a pour objectif de permettre aux acteurs de mieux accompagner leurs publics dans l'utilisation de leurs appareils mobiles, smartphones ou tablettes.

Compétences :

- Connaître les particularités des appareils mobiles et leurs usages
- Comprendre comment transformer l'appareil en outil d'accompagnement

Durée :

1/2 journée, en format atelier

Programme

1. Les appareils

- Panorama
- Principaux usages personnels
- Applications ou sites mobiles & paramétrages
- Les clés du tactile

2. Les fonctionnalités

- Stockage des informations personnelles
- L'archivage des informations administratives
- L'utilisation des fonctionnalités pour mieux s'organiser
- Photos et données GPS

L'ÉCRITURE PUBLIQUE NUMÉRIQUE

Cet atelier a pour objectif de permettre aux acteurs de proximité de mieux identifier les périmètres juridiques, les responsabilités et les enjeux de l'écriture publique numérique.

Compétences

Comprendre les compétences clés d'un écrivain public
Être capable d'agir en fonction du cadre juridique et de la déontologie.

Durée

1/2 journée, en format atelier

Programme

1. Les services administratifs

Les principales missions de chacun
Les aides qu'ils délivrent
Les acteurs tiers

2. Le rôle d'écrivain public numérique pour les démarches administratives

Les principales compétences
Les regroupements professionnels et les syndicats
L'éthique et la déontologie
Les autres types d'écrits et leurs codes

3. Responsabilité

Cadre juridique

- En cas d'erreur de saisie ou de conseil erroné
- En cas de participation à une tentative de fraude

Les SERVICES en LIGNE des ADMINISTRATIONS

Cet atelier a pour objectif de donner les clés de compréhension des principaux services administratifs CAF, Pôle Emploi, Améli.fr, Impôts, CARSAT, ...

Compétences :

Comprendre le vocabulaire et l'arborescence des services en ligne administratifs

Acquérir de l'autonomie face aux services administratifs en ligne.

Durée :

1 journée, en format atelier

Programme

1. Les services administratifs

Le langage administratif et sa déclinaison numérique

Panorama des sites et/ou applications

Les prérequis (dont la création d'un mail, le choix du mot de passe...)

2. Les informations personnelles

L'ouverture et la gestion de ses espaces personnels

Les mises à jour d'informations personnelles

3. Les interactions

Les demandes de rendez-vous

Les envois de documents et le suivi des dossiers

Les communications en ligne : messagerie interne, tchat, FAQ.

S'ADAPTER à l'ILLETTRISME

Cet atelier a pour objectif de permettre aux acteurs de proximité de savoir répondre spécifiquement aux personnes en situation d'illettrisme.

Compétences :

Être capable d'identifier les personnes en situation d'illettrisme

Etre capable, en temps réel, de créer une trace écrite et visuelle de la situation, son état d'avancement et les prochaines étapes

Durée :

1/2 journée, en format atelier

Programme

1. Les services administratifs

Le langage administratif et sa déclinaison numérique

Panorama des sites et/ou applications

Les prérequis (dont la création d'un mail, le choix du mot de passe...)

1. Identifier les personnes en situation d'illettrisme

Les « direx » et la communication non verbale

Quelle attitude adopter

2. La contextualisation de la politique sociale

Le schéma social : politique, acteurs et concepts

La problématique au cœur de la situation personnelle

3. Développer l'autonomie

Détection des ressources personnelles développées pour pallier l'illettrisme

Comment constituer le dossier pour la traçabilité de la démarche