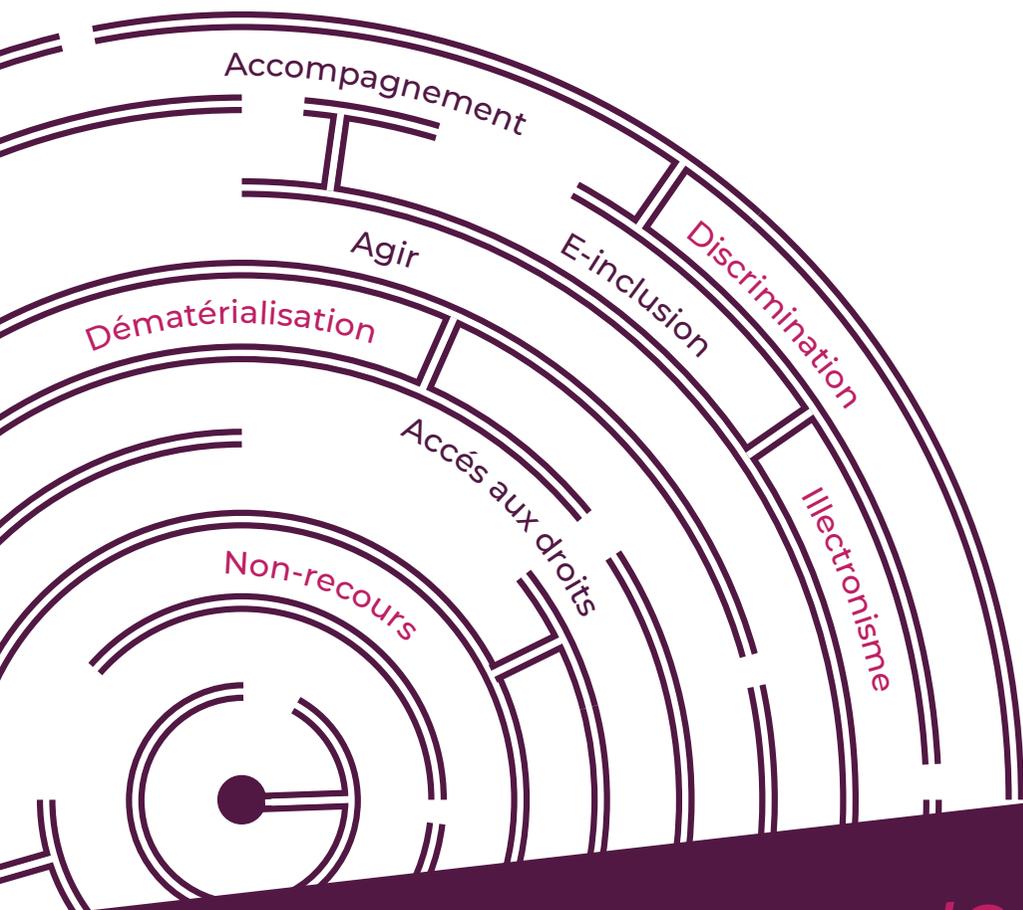
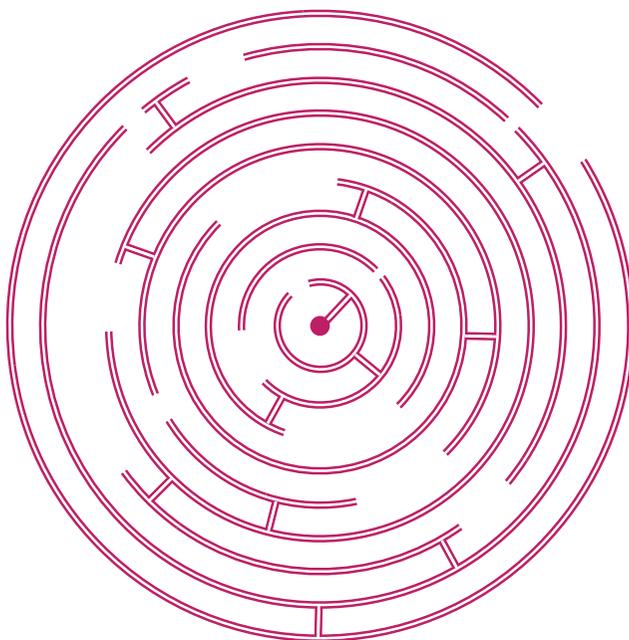


# Formation

Adopter une posture sociale dans  
l'accompagnement numérique





## EDITO

*Face à la problématique de la dématérialisation, cinq acteur·rice·s de la médiation sociale et numérique, se sont réuni·e·s pour mettre en place des actions, outils et dispositifs. Ces structures ont créé l'association Coll.in – Collectif pour l'Inclusion Numérique en mars 2019 afin de faciliter les processus de l'e-inclusion, et favoriser l'accès aux droits pour tou·te·s.*

*Cette démarche, entreprise dans le cadre du Hub numérique inclusif RhinOcc (Réseau et Hub pour l'inclusion numérique en Occitanie), cherche à réduire les discriminations et/ou exclusions qui touchent, une grande partie de la population en France (plus de 40% la population n'est pas totalement autonome face au numérique), et particulièrement les personnes fragiles, isolées ou âgées.*

Le projet de Coll.in est d'être moteur du développement de la médiation pour l'inclusion numérique, et s'est tourné naturellement vers les travailleur-se-s sociaux et médiateur-ric-e-s numériques et sociaux, exerçant dans les associations comme dans les services publics. Les missions de l'association s'articulent autour de 3 pôles complémentaires :



### NOS ACTIONS

Soutenir le développement de la médiation numérique et sociale sur les territoires

### DES ACCOMPAGNEMENTS :

- Pour développer de la **médiation numérique et sociale** (ateliers, libre-service...)
- Avec le dispositif **APTIC**
- En proposant des outils d'**animation de réseau** sur l'inclusion numérique

### UNE BASE DE

### DONNÉES ÉLABORANT :

- Une **cartographie** à destination des professionnel-le-s
- Un **diagnostic** de proximité qui a pour but d'identifier des besoins et des compétences locales

### DE LA FORMATION :

- 2 catalogues de formation
  - **Pour les professionnel-le-s du secteur social** : intégrer l'utilisation d'outils numériques dans l'accompagnement social
  - **Pour les professionnel-le-s du numérique et social** : adopter une posture sociale dans l'accompagnement numérique
- une plateforme de partage de contenus pédagogiques

Ainsi, Coll'in propose ce catalogue de formation aux professionnel-le-s de la médiation numérique et sociale afin d'appréhender les outils numériques adaptés aux usages, les publics spécifiques, la posture dans l'accompagnement numérique et social et les sites institutionnels.



# Sommaire

**Présentation de la formation** ..... **6**

## *LES OUTILS NUMÉRIQUES ADAPTÉS AUX USAGES*

MODULE 1/ Impacts du numérique et émergence de la médiation sociale et numérique ... 8

MODULE 2/ Connaître les fondamentaux et usages du numérique : comment adapter son accompagnement aux usages numériques du public ... 10

MODULE 3/ Maîtriser les outils numérique utiles à la médiation ... 12

MODULE 4/ Connaître les principes et les bonnes pratiques en matière de sécurité pour les données des usager·ère·s ... 14



## LES PUBLICS SPÉCIFIQUES

MODULE 5 / Connaître les publics en situation d'exclusion numérique	... 16
MODULE 5A / Connaître les publics en situation d'exclusion numérique : les personnes âgées	... 18
MODULE 5B / Connaître les publics en situation d'exclusion numérique : les jeunes	... 20
MODULE 5C / Connaître les publics en situation d'exclusion numérique : les demandeur-se-s d'emploi	... 22



## L'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE ET SOCIAL

MODULE 6 / Connaître son environnement et inclure la médiation numérique et sociale au sein d'un réseau	... 24
MODULE 7 / Savoir articuler la médiation numérique avec l'accompagnement social : accueil des publics, diagnostic des besoins et travail d'accroche	... 26
MODULE 8 / Savoir mettre en place des ateliers collectifs et accompagner les publics	... 28
MODULE 9 / Savoir accompagner individuellement sur l'outil numérique les publics les plus éloignés	... 30
MODULE 10 / Savoir évaluer la transmission des savoirs au cours de la médiation numérique et sociale	... 32



## LES SITES INSTITUTIONNELS

MODULE 11 / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : panorama des démarches en ligne	... 34
MODULE 11A / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : <i>caf.fr</i>	... 36
MODULE 11B / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : <i>pole-emploi.fr</i>	... 38
MODULE 11C / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : <i>ameli.fr</i> (CPAM)	... 40



# Parcours de formation

à propos



ETAPE 1



« Je suis médiateur numérique et je propose des ateliers informatiques. J'interviens dans une association recevant des demandeur-se-s d'emploi. Je souhaite mieux appréhender les spécificités de ce public. »



ETAPE 2



Après un diagnostic de la situation, co-construit avec Coll.in et la structure demandée, les besoins repérés sont :

- ⊙ Appréhender les caractéristiques d'une situation de recherche d'emploi
- ⊙ Savoir orienter vers un-e professionnel-le de son territoire
- ⊙ Savoir écouter, déconstruire et évaluer les demandes et besoins énoncés



ETAPE 3



Cycle de formation proposé :

- ⊙ **MODULE 5C** / Connaître les publics en situation d'exclusion numérique : les demandeur-se-s d'emploi
- ⊙ **MODULE 6** / Connaître son environnement et inclure la médiation numérique et sociale au sein d'un réseau
- ⊙ **MODULE 7** / Savoir accueillir les publics, diagnostiquer les besoins et difficultés numériques et sociales, faire un travail d'accroche
- ⊙ **En option** (selon le profil de poste du médiateur numérique) : **MODULE 9C** / Accompagner les publics sur les plateformes institutionnelles : [pole-emploi.fr](http://pole-emploi.fr)

CE CATALOGUE VOUS PROPOSE UN PARCOURS GÉNÉRAL DE FORMATION, TOUTEFOIS, IL EST POSSIBLE DE CHOISIR UN OU PLUSIEURS MODULES ET DE CONSTRUIRE UN PARCOURS PERSONNALISÉ.

DE PLUS, IL EST POSSIBLE DE PRÉVOIR, EN AMONT DE LA FORMATION, DES AJUSTEMENTS DES MODULES POUR S'ADAPTER AUX RÉALITÉS DE TERRAIN DES FUTUR·E·S PARTICIPANT·E·S, ET AUX MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENTS NUMÉRIQUES ET SOCIAUX DE VOTRE STRUCTURE.

POUR CELA, NOUS NOUS METTONS À DISPOSITION POUR ÉLABORER ENSEMBLE LE PARCOURS DE FORMATION EN INTÉGRANT LES SPÉCIFICITÉS DE VOTRE TERRITOIRE, SI SOUHAITÉ.

## Notre approche pédagogique

- ⊙ Des formateur·rice·s utilisant des méthodes pédagogiques expositives, actives et expérimentales
- ⊙ Des approches théoriques issues de plusieurs champs : travail social, psychologie, sociologie, informatique ...
- ⊙ Un diagnostic de terrain et des besoins
- ⊙ Une évaluation formative
- ⊙ Des documents supports remis pendant la formation
- ⊙ Une attestation de fin de formation

## Nos modalités d'intervention

Nous déployons nos formations sur les départements de l'Aude, du Gers, de la Haute Garonne, et des Hautes Pyrénées. Les sessions peuvent se dérouler dans vos locaux ou dans un lieu à définir avec vous.

Des entretiens personnalisés sont possibles, en amont de la formation, afin d'envisager ensemble votre parcours de formation, en fonction du diagnostic des besoins et de votre territoire.

Nous vous invitons à nous contacter afin de définir les dates de formation en fonction de vos besoins et contraintes. Pour tous renseignements complémentaires, merci de nous contacter.



INFOS/INSCRIPTIONS : [Coll.in](http://Coll.in) - 07 55 64 64 82 - [contact@coll-in.org](mailto:contact@coll-in.org)

# Module 1

Impacts du numérique et émergence  
de la médiation sociale et numérique



## OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue du module, l'apprenant-e doit être capable de :

- Comprendre les évolutions liées au numérique à l'échelle de la société
- Prendre conscience des évolutions nécessaires de son organisation de travail et des points de vigilance
- Connaître les différents types de médiation et leurs spécificités
- Se situer dans la médiation "numérique et sociale"

**PRÉ-REQUIS** : Compétences numériques de base

## COMPÉTENCES VISÉES

### SAVOIR

- Connaître concrètement les évolutions récentes du taux d'équipement, de l'utilisation d'internet et des impacts sur les publics accompagnés
- Connaître les impacts du numérique dans le cadre de son travail
- Connaître les modalités d'aménagement du travail en fonction des nouveaux impératifs liés au numérique
- Reconnaître une forme de médiation "numérique et sociale"

### SAVOIR-FAIRE

- Se situer dans les problématiques sociales du numérique et des différents types de médiation associés
- S'interroger sur la place prise par le numérique et le social dans son travail et savoir repérer et fixer des limites
- Initier et/ou participer à l'échelle d'un établissement social à la mise en place de préconisations pour une intégration sereine et équilibrée du numérique



Nombre de personnes  
15 maximum



Durée  
7h

## CONTENUS

### ÉLÉMENTS D'IMPACT SUR LA SOCIÉTÉ

- Niveau d'équipement
- Utilisation d'internet
- Ressentis et risques pour le public

### ARRIVÉE DE LA MÉDIATION "NUMÉRIQUE ET SOCIALE"

- Émergence de nouveaux besoins et de nouvelles formes d'aide
- Impacts sur les différents corps de métier

### LES DIFFÉRENTS TYPES DE MÉDIATIONS

- Brainstorming sur les différents types de médiation, leurs définitions et caractéristiques
- Numérique et/ou sociale ?
- Repérer les types de médiation dans sa propre structure et sur son territoire

### COMMENT TIRER PARTI DE CES ÉVOLUTIONS POUR LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

### LA RÉORGANISATION EN PROFONDEUR DES OUTILS, PRATIQUES ET MÉTHODES DE TRAVAIL

- A l'échelle des établissements
- A l'échelle des acteur·rice·s eux-mêmes



## MÉTHODOLOGIE



- Travail sous forme de quizz
- Brainstorming
- Témoignage d'acteur de terrain
- Expositive et questions/réponses

*Les situations doivent être empruntées au contexte professionnel des participant·e·s : changement de demandes du public, changement de pratiques professionnelles, changements institutionnels.*

### RESSOURCES DURANT LA FORMATION :

- Document de travail
- Powerpoint



## PROLONGEMENTS POSSIBLES



**MODULE 2 /** Connaître les fondamentaux et usages du numérique : comment adapter son accompagnement aux usages numériques du public ?

**MODULE 4 /** Connaître les principes et les bonnes pratiques en matière de sécurité pour les données des usager·ère·s

**MODULE 6 /** Connaître son environnement et inclure la médiation numérique et sociale au sein d'un réseau



TRAVAIL SOCIAL - IMPACT - MÉDIATION NUMÉRIQUE - MÉDIATION SOCIALE - TYPES DE MÉDIATION - ÉVOLUTION DES MÉTIERS

# Module 2

Connaître les fondamentaux et usages

du numérique : comment adapter son

accompagnement aux usages numériques du public

*Ce module permet d'acquérir les informations techniques nécessaires pour faire des choix pertinents de procédés et d'outils, dans le cadre du travail d'accompagnement social et numérique.*

## OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue du module, l'apprenant-e doit être capable de :

- Appréhender la culture numérique avec ses avantages, ses risques et ses enjeux pour les publics
- Adopter des stratégies de captation et d'accompagnement des publics autour de l'environnement numérique
- Adapter le discours technique face au public
- Comprendre les enjeux des outils numériques libres dans la médiation numérique et sociale
- Connaître les usages, les équipements et les risques associés

## COMPÉTENCES VISÉES

### SAVOIR

- Connaître les différents types d'équipements informatiques
- Expliquer le vocabulaire technique associé à l'environnement numérique au public
- Transmettre la culture et les principes des outils du "libre"
- Connaître les règles fondamentales de sécurité informatique à connaître et mettre en pratique dans le cadre de l'accompagnement d'utilisateur-s
- Connaître les outils et les plateformes liés à l'accessibilité numérique
- Transmettre les enjeux de citoyenneté liés aux pratiques numériques actuelles

### SAVOIR-FAIRE

- Savoir former aux caractéristiques des interfaces logicielles
- Savoir conseiller un utilisateur sur un équipement selon ses besoins
- Savoir utiliser les outils d'accessibilités adaptés à l'utilisateur
- Trouver les outils numériques libres sur internet
- Interagir avec le public pour identifier des usages particuliers
- Adapter sa posture face au public
- Développer la curiosité par rapport aux équipements, solutions libres et risques du numérique par une veille technologique

# CONTENUS

## LA CULTURE NUMÉRIQUE ET INTERNET

- Les notions principales : la circulation des données et des informations dématérialisées, les modèles économiques qui se sont construits autour des usages durant ces 20 dernières années ...
- Le vocabulaire et sa vulgarisation

## QUEL(S) ÉQUIPEMENT(S) POUR QUEL(S) BESOIN(S) ?

- Les usages du public
- Les “bonnes pratiques” à transmettre

## L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

- Les principes de l'accessibilité numérique
- L'état des lieux législatif et normatif de l'accessibilité numérique
- Les outils et plateformes

## LES ENJEUX FONDAMENTAUX DE LA CITOYENNETÉ NUMÉRIQUE

- La culture libre, les biens communs numériques et le partage des savoirs
- Le respect de la vie privée et de la confidentialité des données personnelles
- La sécurité informatique et les pratiques à risques
- La lutte contre les “fake news”
- La neutralité du net
- La dématérialisation de l'ensemble des démarches d'accès aux droits
- Le développement des actions d'aide à l'usage
- L'égalité devant l'accès aux outils numériques et à l'information
- L'empreinte environnementale du numérique

**PRÉ-REQUIS :** Connaissances basiques de l'utilisation d'un ordinateur et d'un téléphone : se repérer sur la machine, naviguer dans les répertoires, lancer un navigateur internet, envoyer un mail



## MÉTHODOLOGIE



- Expositive
- Brainstorming
- Mise en situation / jeux de rôles
- Démonstration
- Recherches en petits groupes
- QCM d'auto-évaluation des connaissances acquises durant la séance

## RESSOURCES DURANT LA FORMATION :

- Document de synthèse remis aux participant·e·s
- Boîte à outils remise numériquement



## PROLONGEMENTS POSSIBLES



**MODULE 3 /** Les outils utiles à la médiation numérique

**MODULE 4 /** Connaître les principes et les bonnes pratiques en matière de sécurité pour les données des usager·ère·s



**Nombre de personnes**  
15 maximum



**Durée**  
4h

CULTURE NUMÉRIQUE -  
ORDINATEUR - TABLETTE -  
SMARTPHONE - LIBRE - SYSTÈME  
D'EXPLOITATION - WINDOWS -  
UBUNTU - LINUX

# Module 3

Maîtriser les outils numériques

utiles à la médiation



*Utilisés dans sa pratique professionnelle, mais aussi par les publics, ce module apporte aux participant·e·s des connaissances pratiques et des appuis techniques afin de soutenir les missions de sensibilisation, d'accompagnement et de formation sur les outils numériques existants.*

## OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue du module, l'apprenant·e doit être capable de :

- Connaître les principaux logiciels, applications et services en ligne à utiliser pour communiquer et faire ses démarches en ligne
- Orienter les publics dans leurs choix et usages d'un système d'exploitation, d'une boîte mail et d'outils de navigation en ligne
- Expliquer aux usager·ère·s les enjeux citoyens liés à l'usage de l'ensemble de ces outils dématérialisés et d'un usage du numérique respectueux de la vie privée et de la confidentialité des données

**PRÉ-REQUIS :** Connaître les fondamentaux et usages du numérique ou **MODULE 2**

## COMPÉTENCES VISÉES

### SAVOIR

- Connaître les outils essentiels du numérique
- Connaître le vocabulaire, les codes et les bonnes pratiques associées au web
- Connaître les techniques de veille sur l'actualité des outils de médiation
- Transmettre les enjeux citoyens liés à l'usage des outils dématérialisés

### SAVOIR-FAIRE

- Savoir repérer, rechercher et utiliser les différents outils de messagerie, logiciels de traitement de texte, navigateurs web
- Savoir intervenir en cas d'utilisation dangereuse ou inappropriée du matériel
- Savoir analyser les informations, vérifier les sources
- Savoir répondre aux questions de l'utilisateur·rice dans un langage adapté
- Être à l'écoute de la personne accompagnée, de ses besoins et habitudes

## CONTENUS

*MISE EN SITUATION SUR L'UTILISATION DES OUTILS NUMÉRIQUES DE BASES SUR TÉLÉPHONE ET ORDINATEUR*

*LES OUTILS DE MESSAGERIE*

*LES OUTILS DE COMMUNICATION EN LIGNE : L'UTILISATION DU PUBLIC ET SES ENJEUX*

- Les outils de communication en « temps réel »
- Les réseaux sociaux
- Visio-conférence

*INTERNET, LES NAVIGATEURS WEB ET LA RECHERCHE D'INFORMATIONS*

*LES SUITES BUREAUTIQUES*

*LES SUPPORTS DE VEILLE DE L'ÉVOLUTION DES OUTILS NUMÉRIQUES*

- Recherches de logiciels et applications, notamment libres
- Les sites ressources autour du reconditionnement informatique et de l'apprentissage du numérique

*DÉBAT SUR LES ENJEUX CITOYENS LIÉS À L'USAGE DE L'ENSEMBLE DES OUTILS PRÉCÉDEMMENT IDENTIFIÉS :*

- L'accès libre à la connaissance et aux outils
- Le respect de la confidentialité des données
- Le partage des données et des connaissances
- L'impact écologique du numérique



## MÉTHODOLOGIE



- Active : Mise en situation
- Recherches en petit groupe
- Expositif : Apports théorique
- QCM d'auto-évaluation des connaissances acquises durant la séances

**RESSOURCES DURANT LA FORMATION :**

• Document de synthèse remis aux

participant·e·s

• Boîte à outils remise numériquement



## PROLONGEMENTS POSSIBLES



**MODULE 4 /** Connaître les principes et les bonnes pratiques en matière de sécurité pour les données des usager·ère·s

**MODULE 11 /** Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : panorama des démarches en ligne



**Nombre de personnes**  
15 maximum



**Durée**  
6h



MESSAGERIE - BUREAUTIQUE  
- NAVIGATEUR - INTERNET -  
COMMUNICATION - RÉSEAUX  
SOCIAUX - ENJEUX CITOYENS  
- VEILLE - SMARTPHONE -  
CONFIDENTIALITÉ

# Module 4

Connaître les principes et les bonnes pratiques en matière de sécurité pour les données des usager·ère·s

*Ce module vise à appréhender les différents risques numériques, pouvant être rencontrés par le public. Ainsi, il contient des éléments de vulgarisation de connaissances issues du champ de l'informatique. Il donne aux participant·e·s des appuis techniques pour faciliter la sensibilisation et la transmission des bonnes pratiques en matière de sécurité informatique.*

## OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue du module, l'apprenant·e doit être capable de :

- Connaître le cadre légal associé à l'utilisation du numérique
- Sécuriser son environnement numérique
- Protéger les données personnelles et la vie privée des publics

**PRÉ-REQUIS :** Connaître les fondamentaux et usages du numérique : comment adapter son accompagnement aux usages numériques du public ou **MODULE 2**

## COMPÉTENCES VISÉES

### SAVOIR

- Connaître les risques principaux qui menacent l'environnement informatique
- Connaître la législation en vigueur sur la protection de données
- Connaître les outils de base pour la protection de l'ordinateur
- Comprendre les enjeux économiques, sociaux, politiques et juridiques de la traçabilité
- Connaître les principes liés à la réputation en ligne, à l'identité numérique, à l'influence

### SAVOIR-FAIRE

- Savoir recommander les organismes en fonction des problématiques techniques rencontrées
- Savoir identifier les comportements à risques sur un poste de travail et les menaces associées
- Savoir utiliser les outils de base de la protection de l'ordinateur
- Savoir transmettre au public des mesures simples de protection de son environnement informatique

# CONTENUS

## PANORAMA DES RISQUES LIÉS AU NUMÉRIQUE

- Les risques pour les structures
- Les risques pour les usagers

## CADRE LÉGAL, ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIQUE RELATIF À LA PROTECTION DES DONNÉES DES USAGERS

- Le cadre légal : le code pénal, le code civil et le code de l'action sociale et des familles + La loi Informatique et libertés (règlement général sur la protection des données)
- Le cadre éthique et déontologique

## LA PROTECTION FACE AUX MENACES

- Les outils à disposition pour se protéger des menaces
- Les bons comportements pour prévenir
- Les bons comportements pour réagir



## MÉTHODOLOGIE



- Méthodologie participative : questions/réponses
- Partage d'expériences
- Expositif : apports théoriques
- Démonstrations

### RESSOURCES DURANT LA FORMATION :

- Document de synthèse remis aux participant·e·s
- Boîte à outils remise numériquement



## PROLONGEMENTS POSSIBLES



MODULE 11 / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : panorama des démarches en ligne



Nombre de personnes  
15 maximum



Durée  
6h



SÉCURITÉ - RISQUES NUMÉRIQUES - PROTECTION - CADRE LÉGAL -  
DONNÉES PERSONNELLES - SERVICES EN LIGNE -  
CONDITIONS GÉNÉRALES

# Module 5

## Connaître les publics en situation d'exclusion numérique



*Ce module vise à appréhender les publics rencontrant des difficultés numériques et/ou sociales. Il permet d'apporter des connaissances sur la diversité des situations rencontrées et les difficultés potentiellement liées. Ce contenu se base sur des expériences de terrain et des apports théoriques issus du travail social. Des modules complémentaires sont déclinés à la suite pour approfondir la connaissance d'un public particulier.*

### OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue du module, l'apprenant-e doit être capable de :

- ⊙ Connaître les publics, leur équipement, leurs attentes, leur fragilité et leur besoin
- ⊙ Inclure les réalités (besoins, capacités, fragilités) des publics dans la construction de futures actions de médiation numérique
- ⊙ Mieux répondre aux attentes et aux besoins des publics
- ⊙ Anticiper la mise en œuvre d'action de médiations numériques par rapport aux besoins et aux difficultés des publics

**PRÉ-REQUIS :** Aucun

### COMPÉTENCES VISÉES

#### SAVOIR

- Savoir reconnaître l'ensemble des fragilités et des difficultés d'apprentissage des publics
- Savoir traduire les attentes des publics en fonction de leur spécificité (âge, statut social, ...)
- Savoir identifier les équipements et pratiques des publics

#### SAVOIR-FAIRE

- Prendre en compte les fragilités et les difficultés d'apprentissage d'un-e usager-ère dans sa médiation
- Construire des programmes pédagogiques adaptés aux attentes, aux fragilités et aux difficultés d'apprentissage des usager-ère-s
- Repérer les fragilités et les difficultés, numériques et/ou sociales, d'apprentissage

## CONTENUS

### MISE EN SITUATION - IMAGINER UNE ACTION DE MÉDIATION EN FONCTION DES PUBLICS

- Identification des spécificités par public
- Identification des attentes à prendre en compte
- Identification des fragilités sociales et/ou numériques à prendre en compte
- Identification des équipements à prendre en compte
- Identification des difficultés d'apprentissage à prendre en compte



## MÉTHODOLOGIE



- Active : mise en situation

### RESSOURCES DURANT LA FORMATION :

- Document de synthèse remis aux participant·e·s



## PROLONGEMENTS POSSIBLES



MODULE 5A / Connaître les publics en situation d'exclusion numérique : les personnes âgées

MODULE 5B / Connaître les publics en situation d'exclusion numérique : les jeunes

MODULE 5C / Connaître les publics en situation d'exclusion numérique : les demandeur·se·s d'emploi



Nombre de personnes  
15 maximum



Durée  
3h



ACCOMPAGNEMENT - DEMANDEUR·SE D'EMPLOI - PERSONNE ÂGÉE -  
JEUNES - PUBLICS

# Module 5A

Connaître les publics en situation d'exclusion

numérique : les personnes âgées



*Ce module vise à mieux appréhender le public senior et les difficultés récurrentes dans le cadre d'un accompagnement adapté. Ainsi, il est composé d'éléments théoriques empruntés au champ de la psychologie, croisés avec des expériences de terrain.*

## OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue du module, l'apprenant-e doit être capable de :

- Repérer les difficultés récurrentes de la personne âgée
- Analyser la situation afin de comprendre les difficultés, les freins, les leviers d'une situation
- Prendre en compte les spécificités individuelles pour adapter l'accompagnement

**PRÉ-REQUIS : Aucun**

## COMPÉTENCES VISÉES

### SAVOIR

- Savoir prendre en compte les spécificités liées au vieillissement
- Savoir repérer les spécificités individuelle
- Savoir utiliser des concepts issus du champ de la psychologie dans son accompagnement numérique et social

### SAVOIR-FAIRE

- Savoir faire preuve de qualité relationnelle
- Savoir adapter son accompagnement au public senior
- Savoir accompagner le développement des compétences des personnes âgées
- Adapter sa posture : regard, ton de la voix, gestes



## CONTENUS

### CONNAÎTRE LA PERSONNE ÂGÉE

- Vieillesse normale et pathologique
- Modification du lien social

### LES POINTS DE FRAGILITÉ DES SENIORS

- Les difficultés cognitives (difficultés de concentration, difficultés visuelles, difficultés auditives, difficultés physiques)
- Les difficultés d'adaptation
- La perte d'autonomie
- La perte de confiance en soi

### POSTURE DU·DE LA MÉDIATEUR·RICE NUMÉRIQUE ET SOCIAL AUPRÈS DES PERSONNES ÂGÉES

- Savoir distinguer le « faire avec » et le « faire faire »
- Apprendre à écouter et à reformuler
- Reconnaître, valoriser et valider les capacités de la personne
- Être capable d'assurer une relation d'aide : écoute, observation, empathie

### ADAPTER SON CONTENU PÉDAGOGIQUE ET SES TECHNIQUES D'APPRENTISSAGE



## MÉTHODOLOGIE



- Expositive : apports théoriques
- Active : Mises en situation, jeux de rôle, débats

### RESSOURCES DURANT LA FORMATION :

- Document de synthèse remis aux participant·e-s
- Boîte à outils remise numériquement



## PROLONGEMENTS POSSIBLES



MODULE 8 / Savoir mettre en place des ateliers collectifs et accompagner les publics

MODULE 9 / Savoir accompagner individuellement sur l'outil numérique les publics les plus éloignés

MODULE 11 / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : panorama des démarches en ligne

MODULE 11C / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : [ameli.fr](http://ameli.fr) (CPAM)



# Module 5B

Connaître les publics en situation

d'exclusion numérique : les jeunes



*Ce module vise à mieux appréhender le public jeune et les difficultés récurrentes dans le cadre d'un accompagnement adapté. Ainsi, il est composé d'éléments théoriques empruntés au champ de la sociologie, croisés avec des expériences de terrain.*

## OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue du module, l'apprenant-e doit être capable de :

- ⊙ Comprendre la place des usages numériques des jeunes
- ⊙ Avoir une meilleure approche des difficultés des jeunes face au numérique
- ⊙ Identifier les spécificités du public jeune et les différentes situations rencontrées
- ⊙ Connaître des solutions adaptées à leur situation

**PRÉ-REQUIS : Aucun**

## COMPÉTENCES VISÉES

### SAVOIR

- Savoir prendre en compte les spécificités liées aux jeunes
- Savoir repérer les spécificités individuelles des situations rencontrées
- Savoir utiliser des concepts issus du champ de la sociologie dans son accompagnement numérique et social

### SAVOIR-FAIRE

- Savoir adapter son accompagnement au public jeune
- Savoir accompagner le développement des compétences des jeunes
- Adapter sa posture



## CONTENUS

LES CONNAISSANCES ET LES REPRÉSENTATIONS AUTOUR DES JEUNES ET DE LEURS USAGES

PANORAMA : RÉALITÉS ET DIFFICULTÉS DE CERTAINS JEUNES FACE AU NUMÉRIQUE, DONT LES « NEET\* »...

LES SOLUTIONS POSSIBLES D'ACCOMPAGNEMENT

EXPÉRIENCES ET RESSOURCES EN LIGNE

\* Not in employment, éducation, or training



## MÉTHODOLOGIE



- Expositive : apports théoriques
- Active : quizz, travail en groupe, partage d'expériences

### RESSOURCES DURANT LA FORMATION :

- Document de synthèse remis aux participant·e·s
- Boîte à outils remise numériquement



## PROLONGEMENTS POSSIBLES



MODULE 8 / Savoir mettre en place des ateliers collectifs et accompagner les publics

MODULE 9 / Savoir accompagner individuellement sur l'outil numérique les publics les plus éloignés

MODULE 11 / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : panorama des démarches en ligne



# Module 5C

Connaître les publics en situation d'exclusion  
numérique : les demandeur-se-s d'emploi



*Ce module vise à mieux appréhender le public des demandeur-se-s d'emploi et les difficultés récurrentes dans le cadre d'un accompagnement adapté. Ainsi, il est composé d'éléments théoriques empruntés au champ des politiques sociales, croisés avec des expériences de terrain.*

## OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue du module, l'apprenant-e doit être capable de :

- ⊙ Utiliser des savoirs pour adapter l'accompagnement à un public demandeur-se d'emploi
- ⊙ Connaître les spécificités et besoins récurrents des demandeur-se-s d'emploi
- ⊙ Prendre en compte les spécificités individuelles pour adapter son accompagnement

**PRÉ-REQUIS : Aucun**

## COMPÉTENCES VISÉES

### SAVOIR

- Connaître le cadre légal du demandeur d'emploi

### SAVOIR-FAIRE

- Savoir écouter et diagnostiquer la ou les demandes
- Savoir faire avec, faire à la place ou orienter le-a demandeur-se d'emploi selon le(s) besoin(s) et l'autonomie numérique
- Savoir accompagner le développement des compétences du de-la demandeur-se d'emploi
- Adapter sa posture



## CONTENUS

*QUI SONT LES DEMANDEUR·SE·S D'EMPLOI ?*

*DÉFINITIONS...*

*LES CATÉGORIES DE DEMANDEUR·SE D'EMPLOI*

*SPÉCIFICITÉS DU CHÔMAGE EN OCCITANIE*

*SPÉCIFICITÉS DES DEMANDEUR·SE·S D'EMPLOI EN DEMANDE D'ACCOMPAGNEMENT*

*DEMANDES RÉCURRENTES DANS L'ACCOMPAGNEMENT*



## MÉTHODOLOGIE



- Expositive : apports théoriques
- Participative : réflexion collective, quizz

### RESSOURCES DURANT LA FORMATION :

- Document de synthèse remis aux participant·e·s
- Boîte à outils remise numériquement



## PROLONGEMENTS POSSIBLES



*MODULE 8 / Savoir mettre en place des ateliers collectifs et accompagner les publics*

*MODULE 9 / Savoir accompagner individuellement sur l'outil numérique les publics les plus éloignés*

*MODULE 11 / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : panorama des démarches en ligne*

*MODULE 11B / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : [pole-emploi.fr](https://pole-emploi.fr)*



# Module 6

Connaître son environnement et inclure

la médiation numérique et sociale

au sein d'un réseau

*Ce module vise à penser la médiation numérique et sociale comme un système d'acteur-ric-e-s à articuler. Il pousse notamment les participant-e-s à ancrer leurs actions dans une dynamique multi-partenariale. Les éléments composant cette session sont issus d'un diagnostic de terrain et d'une méthodologie d'inspiration sociologique.*

## OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue du module, l'apprenant-e doit être capable de :

- 🕒 Envisager la médiation numérique comme un élément d'un système partenarial
- 🕒 Appréhender le parcours de l'utilisateur-ère en difficultés informatiques et/ou sociales

**PRÉ-REQUIS :** MODULE 1 / Impacts du numérique et émergence de la médiation sociale et numérique

## COMPÉTENCES VISÉES

### SAVOIR

- Savoir articuler toutes les formes de médiation numérique et/ou sociales au sein d'un territoire
- Savoir travailler sur la notion de parcours de l'utilisateur-ère

### SAVOIR-FAIRE

- Mettre en place un diagnostic de territoire
- Impulser une réflexion commune sur la médiation numérique et sociale au sein d'un territoire



## CONTENUS

### DE L'INTÉRÊT DE CONSTRUIRE UN RÉSEAU

- Mise en contexte
- Rappel des différents types de médiations
- Quelles articulations entre le social et le numérique ?

### LE PARCOURS DE L'USAGER-ÈRE

- Constats de terrain
- Partage d'expériences
- Élaboration de parcours

### TRAVAILLER LA QUESTION DU NUMÉRIQUE AVEC LES PARTENAIRES DE SON TERRITOIRE

- Pour qui ?
- Quels outils ?
- Que peut-il être attendu de la démarche ?



## MÉTHODOLOGIE



- Expositives, participatives, actives
- Situations : exemples de situations de parcours de personnes en difficultés

### RESSOURCES DURANT LA FORMATION :

*Documents de support : remise du kit Coll.in « Travailler la question du numérique avec les partenaires de son territoire ».*



## PROLONGEMENTS POSSIBLES



### À NOTER :

*Coll.in propose un accompagnement à la création de la dynamique de réseau.*



# Module 7

Savoir articuler la médiation numérique avec  
l'accompagnement social : accueil des publics,  
diagnostic des besoins, et travail d'accroche

*Ce module apporte des outils pour l'accueil et l'évaluation de la situation de la personne, afin d'appréhender les besoins, les leviers et les freins de l'apprentissage du numérique. Il propose d'approcher la médiation numérique en complémentarité avec un accompagnement social. Il s'appuie sur des méthodes de travail social et des concepts du champ de la psychologie.*

## OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue du module, l'apprenant-e doit :

- Accueillir le public
- Utiliser des techniques d'accroche sur les besoins identifiés, les compétences et les formations relatives
- Formuler les nouvelles compétences à acquérir pour pouvoir répondre aux besoins des différents publics
- S'appuyer sur les compétences identifiées pour proposer un parcours de formation

**PRÉ-REQUIS** : Aucun

## COMPÉTENCES VISÉES

### SAVOIR

- Savoir identifier le langage non-verbal
- Savoir évaluer les besoins et les attentes en matière de numérique
- Savoir reconnaître la complémentarité de l'accompagnement social dans l'accompagnement numérique

### SAVOIR-FAIRE

- Savoir accueillir le public
- Savoir recueillir les attentes des participant-e-s
- Savoir diagnostiquer les besoins et difficultés (numériques, linguistiques, cognitives)
- Présenter les objectifs, le programme de formation, les méthodes pédagogiques
- Adapter sa posture



Nombre de personnes  
15 maximum



Durée  
6h

# CONTENUS

## SAVOIR ACCUEILLIR LA PERSONNE

- Repérer le langage non verbal
- Prendre en compte l'aménagement de l'espace
- L'importance des échanges informels
- Instaurer un climat de confiance

## RECONNAÎTRE LES DIFFICULTÉS, LES FREINS ET LES LEVIERS (SOCIAUX, NUMÉRIQUES, LINGUISTIQUES, COGNITIVES)

- Diagnostiquer les besoins et les compétences en terme de numérique
- Prendre en compte la situation personnelle : sociale, familiale, professionnelle, financière
- Identifier les différentes démarches d'accompagnement déjà mises en œuvre

## APPRENDRE À ÉVALUER LE NIVEAU DE CONNAISSANCES NUMÉRIQUES

- Recueillir les attentes des participant-e-s, questionner et écouter
- Reformuler sans déformer ni influencer
- Respecter une égalité entre apprenant-e et formateur-ric
- Utiliser un outil d'évaluation des compétences numériques de la personne
- Analyser et ancrer le besoin dans la réalité
- Identifier les compétences à acquérir, à perfectionner ou déjà acquises

## RESTER ATTENTIF AUX BESOINS DES PUBLICS TOUT AU LONG DE L'ACCOMPAGNEMENT

- Créer un contexte propice à l'apprentissage
- Comment être attentif à l'implication et la motivation des personnes tout au long de la formation



## MÉTHODOLOGIE



- Expositive : apports théoriques et de techniques
- Active : étude de cas issus des pratiques professionnelles, partage d'expérience, débats

### RESSOURCES DURANT LA FORMATION :

- Document de synthèse remis aux participant-e-s
- Boîte à outils remise numériquement



## PROLONGEMENTS POSSIBLES



MODULE 9 / Savoir accompagner individuellement sur l'outil numérique les publics les plus éloignés



# Module 8

Savoir mettre en place des ateliers

collectifs et accompagner les publics



*Ce module vise à transmettre des techniques de mise en œuvre et d'animation d'ateliers collectifs à destination d'un public éloigné du numérique. Il s'appuie sur des expertises de terrain, mais également sur des éléments issus du champ de la formation et inspirés des sciences sociales.*

## OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue du module, l'apprenant-e doit être capable de :

- ⦿ Mettre en œuvre des pédagogies spécifiques adaptées à différents types de publics
- ⦿ Savoir accompagner la personne tout au long de son parcours d'apprentissage
- ⦿ Savoir transmettre, savoir animer

**PRÉ-REQUIS :** . Connaître les fondamentaux et usages du numérique : comment adapter son accompagnement aux usages numériques du public ou **MODULE 2**  
. Connaître les publics en situation d'exclusion numérique ou **MODULE 5**

## COMPÉTENCES VISÉES

### SAVOIR

- Savoir capter, maintenir l'attention
- Savoir animer une séance
- Savoir gérer les différents temps du programme et d'une séance

- Savoir évaluer et suivre la progression du groupe
- Savoir conclure une séance et un programme



**Nombre de personnes**  
15 maximum



**Durée**  
6h



ATELIERS COLLECTIFS - PÉDAGOGIE - APPRENTISSAGE - CONCEPTION - ANIMATION - PRATIQUE - ÉVALUATION

## SAVOIR-FAIRE

- Savoir préparer et animer des ateliers collectifs d'apprentissage numérique
- Savoir diagnostiquer les difficultés (numériques, linguistiques, cognitives)
- Savoir observer, diagnostiquer et analyser les demandes / besoins
- Savoir accompagner
- Savoir suivre les évolutions de la demande des personnes
- Savoir rassurer, revaloriser, accompagner vers l'autonomie numérique
- Adapter sa posture



## MÉTHODOLOGIE



- Expositive : apports théoriques
- Réflexion collective avec support
- Participative : questions/réponses
- Étude de cas issus des pratiques professionnelles, partage d'expériences

## RESSOURCES DURANT LA FORMATION :

- Document de synthèse remis aux participant·e·s
- Boîte à outils remise numériquement



## PROLONGEMENTS POSSIBLES



MODULE 10 / Savoir évaluer la transmission des savoirs au cours de la médiation numérique et sociale



## CONTENUS

### TECHNIQUES D'ACCOMPAGNEMENT

- Évaluation du contexte et diagnostic des attentes et besoins des apprenant·e·s
- Techniques de formation
- Posture du médiateur·rice

### BASE DE LA TECHNIQUE ET CONCEPTION D'ATELIER

- Analyser les besoins/attentes et cerner les compétences à acquérir ou à améliorer chez les participant·e·s
- Concevoir et formaliser le projet de formation avant la mise en œuvre
- Animer et piloter la formation

### ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL AU SEIN DU GROUPE

- Co-construire le parcours de l'apprenant·e
- Accompagner, orienter dans l'apprentissage
- S'adapter au rythme de la personne

### ÉVALUATION DES SESSIONS DE FORMATION

- L'apprentissage : ce qui a été retenu pendant la formation
- Les comportements de l'apprenant·e : ce qui a évolué dans sa manière de travailler
- Les résultats : en rapport avec les acquis visés au cours de chaque séance
- La régulation : ce qu'on appelle la phase de bouclage
- Auto-analyse de sa pratique
- Mise en place des actions correctives ou de rattrapage

# Module 9

Savoir accompagner individuellement

sur l'outil numérique

les publics les plus éloignés

*Ce module propose une méthodologie, empruntée au travail social, pour accompagner les publics en difficultés dans un cadre d'entretien individuel. Il part du constat de terrain que les personnes en demande d'aide sur les outils numériques rencontrent souvent d'autres problématiques sociales.*

## OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue du module, l'apprenant-e doit être capable de :

- Accompagner une personne présentant des réticences à la formation au numérique
- Emprunter des techniques d'accompagnement social dans son accompagnement individuel
- Accompagner l'évolution de la situation et des demandes de la personne

**PRÉ-REQUIS :** Connaissances en informatique

## COMPÉTENCES VISÉES

### SAVOIR-FAIRE

- Savoir accueillir et créer une relation de confiance
- Savoir observer, diagnostiquer et analyser les demandes, les besoins et leurs évolutions
- Savoir accompagner des publics éloignés du numérique
- Savoir adopter la technique d'écoute active
- Savoir s'adapter au rythme de la personne
- Adapter sa posture



Nombre de personnes  
15 maximum



Durée  
3h

## CONTENUS

### *SIMILARITÉS ET DIFFÉRENCES ENTRE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET L'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE*

### *REPÈRES THÉORIQUES, ISSUS DU CHAMP DE L'INTERVENTION SOCIALE, AFIN D'ACCOMPAGNER AU MIEUX LA PERSONNE EN DIFFICULTÉS*

- La relation d'aide et les liens de confiance en travail social
- Techniques d'accueil, de recueil de données, d'écoute active
- Techniques de diagnostic et d'évaluation des attentes, des freins et des besoins de la personne
- Co-construction des objectifs et mise en place de l'accompagnement

### *POSTURE DE L'ACCOMPAGNANT·E*

- Le positionnement professionnel
- Adapter son langage
- Le principe de discrétion professionnelle
- La responsabilité

### *L'ACCOMPAGNEMENT*

- La durée de l'accompagnement
- La prise en compte de la situation sociale
- Le travail en partenariat, l'utilité d'un réseau
- Les aléas possibles, et les solutions



## MÉTHODOLOGIE



- Expositive : apports théoriques
- Réflexion collective avec support
- Participative : question/réponse
- Etude de cas issus des pratiques professionnelles, partage d'expérience

### *RESSOURCES DURANT LA FORMATION :*

*. Document de synthèse remis aux participant·e-s*

*. Boîte à outils remise numériquement*



## PROLONGEMENTS POSSIBLES



*MODULE 6 /* Connaître son environnement et inclure la médiation numérique et sociale au sein d'un réseau

*MODULE 10 /* Accompagner les publics sur les plateformes institutionnelles : panorama des démarches en ligne



*ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL - TECHNIQUES D'ACCOMPAGNEMENT - PUBLICS ÉLOIGNÉS DU NUMÉRIQUE - POSTURE PROFESSIONNELLE*

# Module 10

Savoir évaluer la transmission des savoirs

au cours de la médiation numérique et sociale

*Ce module vise à transmettre des techniques d'évaluation des actions d'apprentissage à destination d'un public éloigné du numérique. Il s'appuie sur des expertises de terrain, mais également sur des éléments issus du champ de la formation et inspirés des sciences sociales.*

## OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue du module, l'apprenant-e doit être capable de :

- Construire et utiliser des outils pour évaluer l'apprentissage d'un-e apprenant-e à différentes étapes d'une action de médiation numérique et sociale
- Connaître les principaux outils d'évaluation déjà existants pour la médiation numérique et sociale
- Identifier les connaissances non acquises et/ou mal comprises pour faire une re-médiation
- Adapter ses outils d'évaluations au cahier des charges d'un projet de médiation numérique
- Choisir des contenus pertinents à proposer lors d'une action de médiation

## COMPÉTENCES VISÉES

### SAVOIR

- Connaître les différents types d'évaluation à utiliser pour la médiation numérique et sociale
- Savoir utiliser les outils d'évaluations déjà existants

### SAVOIR-FAIRE

- Amener des exercices d'évaluations pertinents de l'apprentissage
- Identifier une connaissance mal-acquise ou non comprise
- Valoriser les compétences acquises des apprenant-e-s
- Interagir avec les publics
- Adapter sa posture



# CONTENUS

## LES DIFFÉRENTES MÉTHODES D'ÉVALUATION

- Le niveau et besoin au départ de l'action
- La progression tout au long de l'action
- Les connaissances acquises une fois l'action terminée

## LES DIFFÉRENTS TYPES D'ÉVALUATION

- Diagnostique
- Formative
- Sommative
- Normative
- Critériée

## LA CONSTRUCTION DES OUTILS D'ÉVALUATION

- Répondre à un cahier des charges avec différents critères et objectifs : public FLE, seniors, demandeurs d'emploi, atelier APTIC
- Évaluer le niveau de l'apprenant-e
- Proposer un contenu pertinent au regard du contexte d'apprentissage
- Vérifier la compréhension des informations transmises

## LES DIFFÉRENTS OUTILS DÉJÀ EXISTANTS D'ÉVALUATION DES SAVOIRS

- Les sites ressources
- Technique de recherche de ressources complémentaires

### PRÉ-REQUIS :

- Connaissances basiques de l'utilisation d'un ordinateur et d'un téléphone : se repérer sur la machine, naviguer dans les répertoires, lancer un navigateur internet, envoyer un mail
- Savoir réaliser une action de médiation numérique et sociale, si non

MODULE 9



## MÉTHODOLOGIE



- Expositif : ressources
- Active : mise en situation, démonstrations, recherches en petits groupes, brainstorming

### RESSOURCES DURANT LA FORMATION :

- Document de synthèse remis aux participant-e-s
- Boîte à outils remise numériquement



# Module 11

Accompagner le public sur les

plateformes institutionnelles :

panorama des démarches en ligne

*Ce module vise à apporter des connaissances élargies sur l'ensemble des démarches dématérialisées pour répondre aux problématiques les plus courantes des publics. Il aborde les différents dispositifs existants, nationaux et/ou institutionnels.*

## OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue du module, l'apprenant-e doit être capable de :

- Connaître le panorama des démarches en ligne du service public
- Connaître le calendrier de la dématérialisation des démarches en ligne
- Être capable d'utiliser et former le public à l'utilisation du dispositif numérique d'authentification France Connect
- Être capable d'utiliser et former le public à l'utilisation d'un coffre-fort numérique (mise en pratique avec Digiposte)
- Connaître le futur proche des outils destinés aux professionnel-le-s de l'accompagnement numérique et/ou social (Aidant Connect, administration +)

**PRÉ-REQUIS :** *Compétences numériques d'utilisation des outils de navigation (navigateur, téléchargement, ...). Compétences accès aux droits.*

## COMPÉTENCES VISÉES

### SAVOIR

- Connaître le panorama des démarches en ligne d'accès aux droits
- Connaître FranceConnect
- Connaître le coffre-fort numérique
- Connaître les techniques de veille et de recherche d'information

### SAVOIR-FAIRE

- Préparer et animer des actions de médiation individuelles dans le cadre de l'utilisation de sites de démarches en ligne d'accès aux droits
- Accompagner les publics dans ses usages des outils et des services numériques de démarches en lignes
- Guider le public lors de l'utilisation du service public en ligne
- Adapter sa posture

## CONTENUS

### PANORAMA DES DÉMARCHES EN LIGNE DE SERVICE PUBLIC

- Calendrier de la dématérialisation des démarches en ligne
- Sites institutionnels de démarches en ligne

### FRANCE CONNECT

- Présentation du dispositif

### COFFRE-FORT NUMÉRIQUE

- Retours d'expérience...
- Digiposte
- Comment créer un compte, les rubriques du coffre fort (organismes, coffre, démarches)
- Exemple d'incident et comment le résoudre

### AIDANT CONNECT ET ADMINISTRATION+

- Présentation du dispositif



## MÉTHODOLOGIE

- Active : mise en situation, démonstration
- Expositives : apports théoriques

### RESSOURCES DURANT LA FORMATION :

• Document de synthèse remis aux participant.e-s

• Boîte à outils remise numériquement



## PROLONGEMENTS POSSIBLES

MODULE 11A / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : *caf.fr*

MODULE 11B / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : *pole-emploi.fr*

MODULE 11C / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : *ameli.fr* (CPAM)



Nombre de personnes  
15 maximum



Durée  
3h



SERVICE PUBLIC - DÉMATÉRIALISATION - GOUV.FR - FRANCECONNECT  
- AIDANTCONNECT - ADMINISTRATION+ - MÉDIATION NUMÉRIQUE ET  
SOCIALE - ACCÈS AUX DROITS

# Module 11A

## Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : caf.fr



Ce module vise à apporter des connaissances sur l'utilisation de la plateforme numérique de la CAF. Il emprunte des éléments transmis par l'institution.

### OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue du module, l'apprenant-e doit être capable de :

- Connaître les démarches en ligne sur les droits et prestations du site de la CAF
- Connaître les services en ligne du site de la CAF
- Accompagner le public à utiliser leur compte sur du site de la CAF
- Accompagner le public à faire une démarche en ligne
- Reconnaître les limites de son accompagnement et orienter le public

**PRÉ-REQUIS :** . Compétences numériques d'utilisation des outils de navigation (navigateur, téléchargement, ...) . Savoir accompagner individuellement sur l'outil numérique les publics les plus éloignés ou **MODULE 9** . Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : panorama des démarches en ligne ou **MODULE 11** . Connaître les principes et les bonnes pratiques en matière de sécurité pour les données des usager-ère-s ou **MODULE 4** . Connaître les publics en situation d'exclusion numérique ou **MODULE 5**

### COMPÉTENCES VISÉES

#### SAVOIR

- Connaître l'arborescence du site de la CAF

#### SAVOIR-FAIRE

- Accompagner le public dans ses usages et pratiques des outils du site de la CAF

- Guider le public lors de l'utilisation du site de la CAF

- Adapter sa posture

- Être à l'écoute des besoins, blocages du public pour l'accompagner vers un usage du site de la CAF

## CONTENUS

### S'INFORMER

- S'informer sur les aides
- S'informer sur les services en ligne (raccourcis/accès direct)
- Mon compte : se connecter, découvrir et gérer son compte

### TRANSMETTRE L'INFORMATION

- Comment ?

### METTRE EN CONFIANCE

- Rassurer
- Répondre à ses questions

### FAIRE MANIPULER

- Faire faire une simulation
- Faire se connecter à son compte
- S'assurer que la personne est à l'aise avec l'outil



## MÉTHODOLOGIE



- Expositives
- Participatives
- Actives (simulation)
- Interrogatives (questions/réponses)
- Validation par quiz

### RESSOURCES DURANT LA FORMATION :

. Document de synthèse remis aux participant-e-s

. Boîte à outils remise numériquement



## PROLONGEMENTS POSSIBLES



MODULE 11B / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : *pole-emploi.fr*

MODULE 11C / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : *ameli.fr* (CPAM)



Nombre de personnes  
15 maximum



Durée  
3h



CAF - AIDES - PRESTATIONS - ADMINISTRATION - ACCÈS AUX DROITS -  
DÉMARCHES EN LIGNE - PLATEFORME - MÉDIATION NUMÉRIQUE ET  
SOCIALE

# Module 11B

Accompagner le public sur les plateformes

institutionnelles : pole-emploi.fr



Ce module vise à apporter des connaissances sur l'utilisation de la plateforme numérique de Pôle Emploi. Il emprunte des éléments transmis par l'institution.

## OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue du module, l'apprenant-e doit être capable de :

- Connaître les démarches en ligne accessibles via le site pole-emploi.fr
- Accompagner le public à gérer et utiliser leur espace personnel pole emploi
- Accompagner le public à faire une démarche en ligne
- Reconnaître les limites de son accompagnement et orienter le public

**PRÉ-REQUIS :** . Compétences numériques d'utilisation des outils de navigation (navigateur, téléchargement, ...) . Savoir accompagner individuellement sur l'outil numérique les publics les plus éloignés ou **MODULE 9** . Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : panorama des démarches en ligne ou **MODULE 11** . Connaître les principes et les bonnes pratiques en matière de sécurité pour les données des usager-ère-s ou **MODULE 4** . Connaître les publics en situation d'exclusion numérique ou **MODULE 5**

## COMPÉTENCES VISÉES

### SAVOIR

• Connaître l'arborescence du site pole-emploi.fr

### SAVOIR-FAIRE

• Accompagner le public vers l'autonomie dans ses usages et pratiques des outils du site pole-emploi.fr

• Être à l'écoute des besoins, blocages de la personne pour l'accompagner vers un usage du site pole emploi.fr

• Adapter sa posture



Nombre de personnes  
15 maximum



Durée  
3h

## CONTENUS

### LA GENÈSE DE L'ACCÈS AUX SERVICES EN LIGNE DE PÔLE EMPLOI

- Pôle emploi : un établissement public à caractère administratif, chargé de l'emploi en France
- Le lancement du site pole-emploi.fr
  - > La sortie de l'application Mobile pôle emploi
  - > Les inscriptions, exclusivement sur Internet depuis le 1<sup>er</sup> mars 2016
  - > Le déploiement du profil de compétence Juillet 2018
- S'assurer que la personne est à l'aise avec l'outil

### LES DIFFÉRENTS SITES DE PÔLE EMPLOI, ET LES SERVICES ACCESSIBLES SUR LE SITE

#### L'ACCOMPAGNEMENT

- J'accueille la personne
- Je vérifie que l'accès à l'espace personnel est possible
- J'évalue l'autonomie numérique de la personne et la faisabilité
- J'apporte des éléments d'information et conseils dans l'utilisation et les démarches sur le site

#### LES BESOINS D'ACCOMPAGNEMENT RÉCURRENTS

#### LA VEILLE TECHNOLOGIQUE ET L'ACCOMPAGNEMENT SUR LE SITE WWW.POLE-EMPLOI.FR



## MÉTHODOLOGIE



- Expositives
- Participatives
- Actives (simulation)
- Interrogatives (questions/ réponses)
- Quiz

#### RESSOURCES DURANT LA FORMATION :

. Document de synthèse remis aux participant-e-s

. Boîte à outils remise numériquement



## PROLONGEMENTS POSSIBLES



MODULE 11A / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : *caf.fr*

MODULE 11C / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : *ameli.fr* (CPAM)



# Module 11C

Accompagner le public sur les plateformes  
institutionnelles : *ameli.fr* (CPAM)



*Ce module vise à apporter des connaissances sur l'utilisation de la plateforme numérique de la CPAM. Il emprunte des éléments transmis par l'institution.*

## OBJECTIFS DU MODULE

À l'issue du module, l'apprenant-e doit être capable de :

- Connaître les démarches en ligne sur les droits et prestations du site *ameli.fr*
- Connaître les services en ligne du site *ameli.fr*
- Accompagner le public à utiliser son compte sur du site *Ameli.fr*
- Accompagner le public à faire une démarche en ligne
- Accompagner le public à connaître leurs droits sur les différentes aides
- Reconnaître les limites de son accompagnement et orienter le public

**PRÉ-REQUIS :** . Compétences numériques d'utilisation des outils de navigation (navigateur, téléchargement, ...) . Savoir accompagner individuellement sur l'outil numérique les publics les plus éloignés ou **MODULE 9** . Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : panorama des démarches en ligne ou **MODULE 11** . Connaître les principes et les bonnes pratiques en matière de sécurité pour les données des usager-ère-s ou **MODULE 4** . Connaître les publics en situation d'exclusion numérique ou **MODULE 5**

## COMPÉTENCES VISÉES

### SAVOIR

- Connaître l'arborescence du site *ameli.fr*

### SAVOIR-FAIRE

- Accompagner le public vers l'autonomie dans ses usages et pratiques des outils du site *ameli.fr*

- Guider le public lors de l'utilisation du site *ameli.fr*

- Être à l'écoute des besoins, blocages de la personne pour l'accompagner vers un usage du site *ameli.fr*

- Adapter sa posture

## CONTENUS

### S'INFORMER

- S'informer sur les droits et les démarches
- S'informer sur les remboursements, prestations et aides
- S'informer sur la santé, comprendre et agir
- Mon compte : se connecter, découvrir et gérer son compte

### TRANSMETTRE L'INFORMATION À LA PERSONNE

- Comment ?
- Avec démonstrations

### METTRE EN CONFIANCE

- Rassurer
- Répondre aux questions

### FAIRE MANIPULER

- Faire faire une simulation
- Faire se connecter à son compte
- S'assurer que la personne est à l'aise avec l'outil



## MÉTHODOLOGIE



- Expositives
- Participatives
- Actives (simulation)
- Interrogatives (questions/réponses)
- Validation par quiz

### RESSOURCES DURANT LA FORMATION :

• Document de synthèse remis aux participant-e-s

• Boîte à outils remise numériquement



## PROLONGEMENTS POSSIBLES



MODULE 11A / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : *caf.fr*

MODULE 11B / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : *pole-emploi.fr*



Nombre de personnes  
15 maximum



Durée  
3h



AMELI - CPAM - SÉCURITÉ SOCIALE - SANTÉ - AIDES - PRESTATIONS  
- ADMINISTRATION - ACCÈS AUX DROITS - DÉMARCHES EN LIGNE -  
MÉDIATION NUMÉRIQUE ET SOCIALE

## Coll.in / SIÈGE SOCIAL

Chez Avenir

Nouvelle maison des chômeurs

115, rue Bonnat

31400 TOULOUSE

[coll-in.org](http://coll-in.org)

## Coll.in / CONTACT

07 55 64 64 82

[contact@coll-in.org](mailto:contact@coll-in.org)



Ne pas jeter sur la voie publique © MJC Lézignan-Corbières tous droits réservés