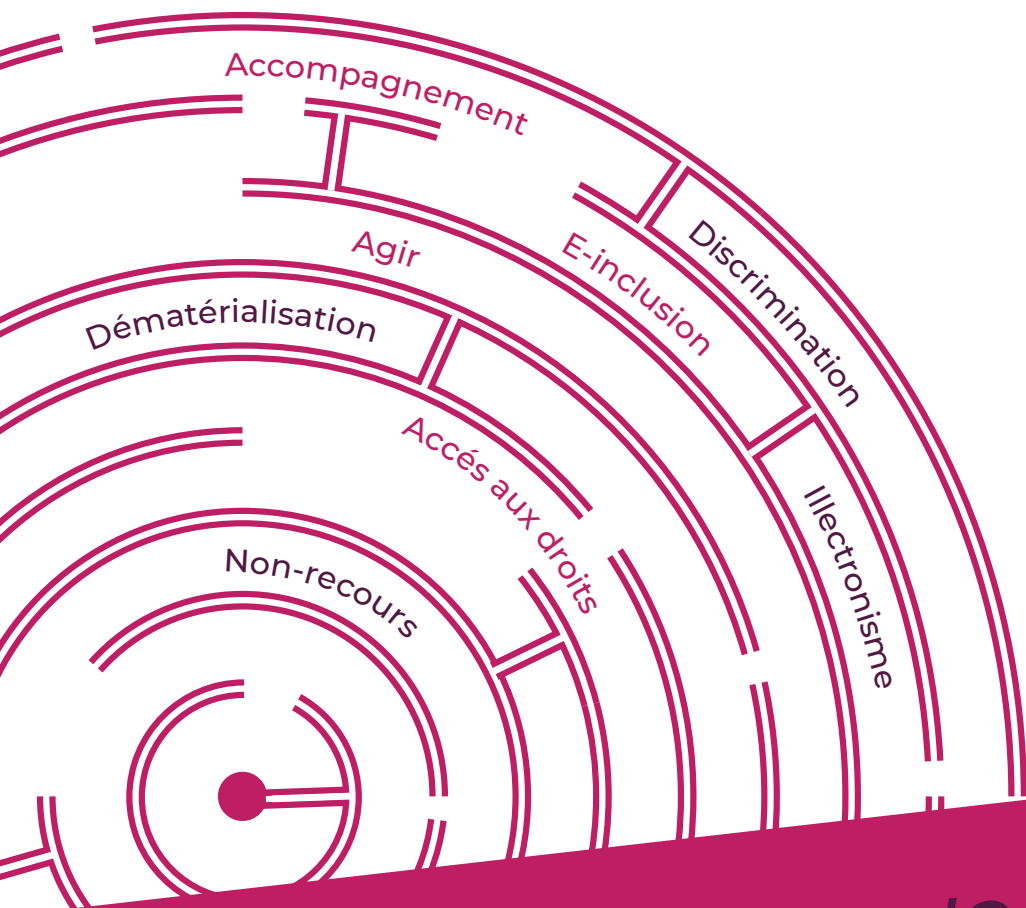
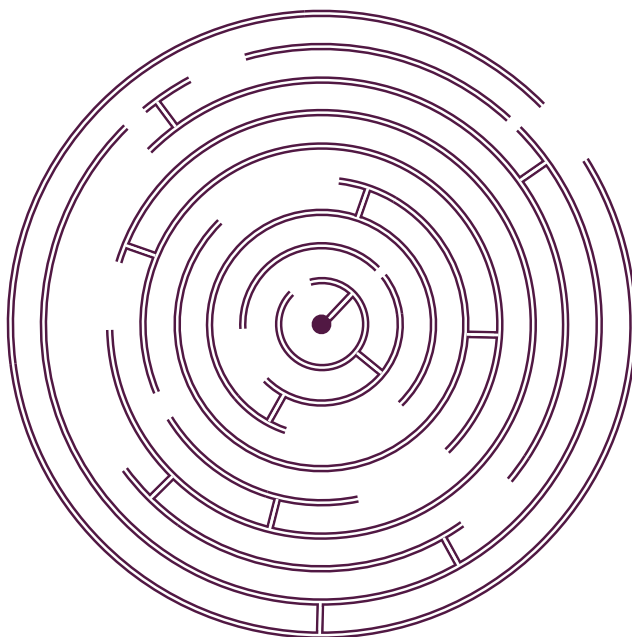


# Formation

Intégrer l'utilisation d'outils numériques  
dans l'accompagnement social





## 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 :



COLLECTIF D'INCLUSION NUMÉRIQUE

### 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 du travail social afin de mieux appréhender le cadre et l'utilisation de l'outil numérique, l'accompagnement et les sites institutionnels dématérialisés.



# Sommaire

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

## *LE NUMÉRIQUE*

**MODULE 1** / Connaissance des impacts du numérique dans le quotidien des publics et des travailleur·euse·s sociaux·ales ... 8

**MODULE 2** / Connaître les fondamentaux et usages du numérique ... 10

**MODULE 3** / Connaître les principes et les bonnes pratiques en matière de sécurité pour les données des usager·ère·s ... 12

**MODULE 4** / Maîtriser les outils numériques utiles à la médiation ... 14





## L'ACCOMPAGNEMENT

MODULE 5 / Savoir accueillir, diagnostiquer les besoins et difficultés des publics pour proposer une médiation numérique au sein d'un accompagnement social	... 16
MODULE 6 / Connaître son environnement et inclure la médiation numérique et sociale au sein d'un réseau	... 18
MODULE 7 / Savoir accompagner individuellement sur l'outil numérique les publics les plus éloigné	... 20
MODULE 8 / Savoir mettre en place des ateliers collectifs et accompagner les publics	... 22
MODULE 9 / Savoir évaluer la transmission des savoirs au cours de la médiation numérique et sociale	... 24



## LES SITES INSTITUTIONNELS

MODULE 10 / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : panorama des démarches en ligne	... 26
MODULE 10A / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : <i>caf.fr</i>	... 28
MODULE 10B / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : <i>pole-emploi.fr</i>	... 30
MODULE 10C / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : <i>ameli.fr</i> (CPAM)	... 32



# Parcours de formation

à propos



ÉTAPE 1



« Je suis travailleuse sociale et m'interroge sur les limites de mon intervention professionnelle. Je suis confrontée à une démarche dématérialisée. Je souhaite connaître le cadre légal de mon intervention. »



ÉTAPE 2



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

- ⊙ Se protéger dans sa pratique
- ⊙ Savoir orienter vers un-e professionnel-le de son territoire
- ⊙ Connaître les techniques de l'accompagnement numérique



ÉTAPE 3



Cycle de formation proposé :

- ⊙ **MODULE 3** / 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
- ⊙ **MODULE 7** / Savoir accompagner individuellement sur l'outil numérique les publics les plus éloignés

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 positives, 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 - 07 55 64 64 82 - [contact@coll.in.org](mailto:contact@coll.in.org)

# Module 1

Connaissance des impacts du numérique

dans le quotidien des publics

et des travailleurs sociaux

## 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, et plus spécifiquement sur le travail social, en lien avec les publics les plus précaires
- Prendre conscience des évolutions nécessaires de son organisation de travail et des points de vigilance
- Connaître les différents types de médiation et leurs spécificités
- Situer le travail social dans la médiation numérique

**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
- Envisager une articulation du travail social avec une médiation "numérique et sociale"

### SAVOIR-FAIRE

- Se situer dans les problématiques du numérique et des différents types de médiation associés
- S'interroger sur la place prise par le numérique dans le travail social et fixer des limites
- Initier et/ou participer à l'échelle de l'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

### ÉLÉMENTS D'IMPACT SUR LE TRAVAIL SOCIAL

- Émergence de nouveaux besoins et de nouvelles formes d'aide
- Usages du numérique par les travailleur·se·s sociaux
- Conséquences pour les travailleur·se·s sociaux

### 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
- Pour les travailleur·se·s sociaux

### 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 : changement de demandes du public, changement de pratiques professionnelles, changements institutionnels.*

### RESSOURCES DURANT LA FORMATION :

- Document de synthèse
- Powerpoint



## PROLONGEMENTS POSSIBLES



**MODULE 2 /** Connaître les fondamentaux et usages du numérique

**MODULE 3 /** 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



# Module 2

## Connaître les fondamentaux et usages du numérique



Ce module a été construit afin d'appréhender la culture numérique, ses enjeux et ses évolutions. Les éléments évoqués sont issus d'apports théoriques du champ de l'informatique, mais aussi des connaissances de pratique du terrain. Les fondamentaux évoqués ont été choisis dans le but de s'approprier le contexte et les savoirs pour utiliser le numérique dans sa pratique professionnelle. 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 :

- Avoir une connaissance de la culture numérique et ses enjeux
- Connaître les usages, les équipements et les risques associés
- Comprendre les enjeux des outils numériques libres dans la médiation numérique et sociale
- S'approprier le vocabulaire lié à l'environnement numérique utile à sa pratique professionnelle

## COMPÉTENCES VISÉES

### SAVOIR

- Connaître les différents types d'équipements informatiques
- Connaître les principaux systèmes d'exploitation existants et leurs rôle
- Connaître le vocabulaire technique associé à l'environnement numérique
- Connaître la culture et les principes des outils du « libre »
- Connaître les outils liés à l'accessibilité numérique
- Connaître les règles fondamentales de sécurité informatique à connaître et mettre en pratique dans le cadre de l'accompagnement d'utilisateur-s

• Connaître les enjeux de citoyenneté liés aux pratiques numériques actuelles

### SAVOIR-FAIRE

- Savoir conseiller un-e usager-ère sur un équipement et ses interfaces logicielles selon ses besoins
- Savoir utiliser les outils d'accessibilités adaptés à l'utilisateur-ère
- 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 à retenir

## LES ÉQUIPEMENTS INFORMATIQUES : QUEL(S) ÉQUIPEMENT(S) POUR QUEL(S) BESOIN(S) ?

- Les ordinateurs fixes et les ordinateurs portables
- Les smartphones et les tablettes
- Les usages et les besoins

## LES SYSTÈMES D'EXPLOITATION

- Le rôle du système d'exploitation
- Les principaux systèmes d'exploitation existants
- Les fonctionnalités principales des systèmes d'exploitation

## 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 séances

## RESSOURCES DURANT LA FORMATION :

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



## PROLONGEMENTS POSSIBLES



**MODULE 3 /** Connaître les principes et les bonnes pratiques en matière de sécurité pour les données des usager-ère-s

**MODULE 4 /** Maîtriser les outils utiles à la médiation



**Nombre de personnes**  
15 maximum



**Durée**  
4h

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

# Module 3

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 d'utilisation informatique.

## OBJECTIFS DU MODULE

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

- Appréhender 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 ou **MODULE 2**

## COMPÉTENCES VISÉES

### SAVOIR

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

### SAVOIR-FAIRE

- Savoir identifier les comportements à risques sur un poste de travail et les menaces associées
- Savoir utiliser le mode de navigation privée sur les navigateurs Internet
- Savoir transmettre 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 10 /** 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

# Module 4

Maîtriser les outils numériques

utiles à la médiation numérique



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 et utiliser les outils informatiques utiles et nécessaires à la médiation numérique et sociale (système d'exploitation, messagerie, navigateur Internet, outils de communication en temps réel)
- ⊙ 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
- ⊙ S'appuyer sur des ressources en ligne pour s'informer sur l'ensemble des outils utiles à la médiation numérique et sociale

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

## 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 dans le champ du numérique
- 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 analyser les informations, vérifier les sources
- Savoir expliquer aux usager·ère·s les enjeux citoyens liés à l'usage de l'ensemble de ces outils dématérialisés
- Être à l'écoute de la personne accompagnée, des ses besoins et habitudes d'usages numériques

# 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 petits groupes
- Expositif : Apports théoriques
- 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 3 /** Connaître les principes et les bonnes pratiques en matière de sécurité pour les données des usager-ère-s

**MODULE 10 /** 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 - USAGES  
- ORDINATEUR - SMARTPHONE -  
CONFIDENTIALITÉ

# Module 5

Savoir accueillir, diagnostiquer les besoins

et difficultés des publics pour proposer

une médiation numérique au sein

d'un accompagnement social

Ce module vise à appréhender les difficultés numériques avec une approche sociale globale de la situation. Il se focalise sur la première rencontre avec une personne en difficultés numériques et/ou sociales, souvent en amont d'une action de médiation numérique. Ainsi, il propose des techniques d'orientation et d'articulation entre l'accompagnement social et l'accompagnement numérique. Le contenu 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 être capable de :

- ⊙ Accueillir le public
- ⊙ Savoir repérer, diagnostiquer et évaluer les besoins du publics en matière de numérique, dans le cadre d'un accompagnement social
- ⊙ S'appuyer sur les besoins identifiés pour proposer une action de médiation numérique et sociale adaptée
- ⊙ Savoir orienter vers la bonne structure ou l'action de médiation, en fonction des besoins identifiés

**PRÉ-REQUIS :** Aucun

## COMPÉTENCES VISÉES

### SAVOIR

- Savoir identifier le langage non-verbal
- Savoir évaluer les besoins, les attentes, les motivations de la personne accueillie
- Savoir reconnaître la complémentarité de l'accompagnement social dans l'accompagnement numérique

### SAVOIR-FAIRE

- Savoir accueillir le public
- Savoir évaluer la situation sociale
- Savoir diagnostiquer les leviers, besoins et difficultés
- Savoir co-construire un parcours avec la personne
- Adapter sa posture



Nombre de personnes  
15 maximum



Durée  
4h



## CONTENUS

### 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

### REPÉRER, DIAGNOSTIQUER ET ÉVALUER LES BESOINS DU PUBLIC EN MATIÈRE DE NUMÉRIQUE, DANS LE CADRE D'UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

- Évaluer les besoins et la situation personnelle : sociale, familiale, santé, professionnelle, financière
- Identifier les connaissances numériques nécessaires afin de résoudre une problématique
- Être attentif aux besoins énoncés, mais aussi aux besoins sous-jacents ou non-exprimés

### CO-CONSTRUIRE LE PARCOURS DE L'USAGER·ÈRE

- Exposer et prioriser les besoins avec la personne
- Mettre en place des étapes
- Bonnes pratiques sur le travail d'accroche du public vers la formation au numérique
- Adopter une posture de "référent·e social·e de parcours"
- Orienter la personne, si opportun
- Connaître les dispositifs existants nationaux et sur territoire



## MÉTHODOLOGIE



- Expositive : apports théoriques
- Active : Etude 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 6 /** Connaître son environnement et inclure la médiation numérique et sociale au sein d'un réseau

**MODULE 7 /** Savoir accompagner individuellement sur l'outil numérique les publics les plus éloignés



# 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** / Connaissance des impacts du numérique dans le quotidien des publics et des travailleur-se-s sociaux-les

## 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

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



Nombre de personnes  
15 maximum



Durée  
4h

## 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 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 numérique et social dans son accompagnement individuel
- Accompagner l'évolution de la situation et des demandes de la personne

**PRÉ-REQUIS :** *Aucun. Attention, ce module peut contenir des éléments empruntés aux diplômes d'État d'assistant de service social.*

## 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 distinguer les besoins numériques et les besoins sociaux
- Savoir adopter la technique d'écoute active
- Savoir s'adapter au rythme de la personne
- Adapter sa posture



**Nombre de personnes**  
15 maximum



**Durée**  
4h

## 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 : ce qui peut relever de l'accompagnement social, et ce qui peut relever de la formation numérique

*POSTURE ET DÉONTOLOGIE*

- L'éthique et le positionnement professionnel
- Adapter son langage
- Le principe de discrétion professionnelle ou de secret professionnel
- La responsabilité

*L'ACCOMPAGNEMENT*

- La durée de l'accompagnement : les limites possibles
- L'articulation de la situation sociale et des apprentissages numériques
- Le travail en réseau, l'utilité du partenariat
- Les aléas possibles, et les solutions



## MÉTHODOLOGIE



- Expositive : apports théoriques
- Réflexion collective avec support
- Participative : questions/réponses
- 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 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 du numérique, ou **MODULE 2**

## 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

### 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 rassurer, revaloriser, accompagner vers l'autonomie numérique

## CONTENUS

### TECHNIQUES D'ACCOMPAGNEMENT

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

### 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



## 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 9 /** Savoir évaluer la transmission des savoirs au cours de la médiation numérique et sociale



**Nombre de personnes**  
15 maximum



**Durée**  
6h

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

# Module 9

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 7** ou **MODULE 8**



## 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 10

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
- 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 10A** / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : *caf.fr*

**MODULE 10B** / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : *pole-emploi.fr*

**MODULE 10C** / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : *ameli.fr* (CPAM)



**Nombre de personnes**  
15 maximum



**Durée**  
3h



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

# Module 10A

Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : [caf.fr](http://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 le site de la CAF
- ⊙ 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, ...) . **MODULE 3** / Connaître les principes et les bonnes pratiques en matière de sécurité pour les données des usager-ère-s . **MODULE 7** / Savoir accompagner individuellement sur l'outil numérique les publics les plus éloignés . **MODULE 10** / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : panorama des démarches en ligne

## 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

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

- Adapter sa posture

## CONTENUS

### S'INFORMER

- S'informer sur les droits et prestations
- 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
- 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 10B** / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : [pole-emploi.fr](http://pole-emploi.fr)

**MODULE 10C** / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : [ameli.fr](http://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 10B

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
- ⊙ Répondre aux usagers sur toutes les questions concernant l'utilisation du site de pôle emploi
- ⊙ Reconnaître les limites de son accompagnement et orienter le public

**PRÉ-REQUIS :** . Compétences numériques d'utilisation des outils de navigation (navigateur, téléchargement, ...) . **MODULE 3** / Connaître les principes et les bonnes pratiques en matière de sécurité pour les données des usager-ère-s . **MODULE 7** / Savoir accompagner individuellement sur l'outil numérique les publics les plus éloignés . **MODULE 10** / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : panorama des démarches en ligne

## 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

## CONTENUS

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

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

L'ACCOMPAGNEMENT

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 10A** / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : *caf.fr*

**MODULE 10C** / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : *ameli.fr* (CPAM)



**Nombre de personnes**  
15 maximum



**Durée**  
3h



SITE WWW.POLE-EMPLOI.FR - DEMANDEUR D'EMPLOI - RECHERCHE - DÉMARCHES EN LIGNE - DROITS AU CHÔMAGE - ARE - ALLOCATIONS CHÔMAGE - MÉDIATION NUMÉRIQUE ET SOCIALE - ACCÈS AUX DROITS

# Module 10C

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, ...) . **MODULE 3** / Connaître les principes et les bonnes pratiques en matière de sécurité pour les données des usager-ère-s . **MODULE 7** / Savoir accompagner individuellement sur l'outil numérique les publics les plus éloignés . **MODULE 10** / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : panorama des démarches en ligne

## 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 10A** / Accompagner le public sur les plateformes institutionnelles : *caf.fr*

**MODULE 10B** / 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*

**Coll.in** / CONTACT

07 55 64 64 82

*contact@coll-in.org*



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