

PROGRAMME DE FORMATION



Année 2018

Solidarité Numérique

Ce programme est mis en œuvre par Bordeaux Métropole pour la Ville de Bordeaux au titre du service commun DGNSI (Direction Générale du Numérique et des Systèmes d'Information)

Faire œuvre de Solidarité numérique c'est faire en sorte que le développement du numérique profite au plus grand nombre et que ceux qui sont le plus en avance soient en mesure d'aider ceux qui débutent ou ceux qui se sentent écartés des évolutions majeures en cours.

Le programme de formation « Solidarité numérique » de la Ville de Bordeaux est à destination exclusive des acteurs sociaux, publics et associatifs, de Bordeaux

PROGRAMME DE FORMATION
SOLIDARITE NUMERIQUE

Public visé

Tous les acteurs sociaux de Bordeaux travaillant dans les services de la mairie (ou assimilé) et les associations Bordelaises du secteur social.

La formation s'adresse en priorité aux intervenants sociaux en contact avec un public rencontrant des difficultés dans les procédures en ligne d'accès aux droits.

Prérequis & Conditions d'admission

Connaissance des modalités et des processus d'une saisie « papier » classique (caf, impôt, ...).

Aucun prérequis technique n'est nécessaire. La formation s'adresse en priorité aux acteurs sociaux peu sensibilisés à l'informatique.

Il est cependant indispensable d'être volontaire pour suivre l'intégralité de la formation. Toute injonction de formation imposée par une autorité hiérarchique quelconque est un non-sens en matière de bénéfice de la formation.

Objectifs opérationnels de la formation

L'objectif est d'apporter un « bagage numérique minimum » aux acteurs sociaux et transmettre un savoir de base nécessaire à leur culture personnelle et à l'exercice de leur métier.

A l'issue de la formation l'apprenant sera capable :

- D'accroître son adaptation au numérique et à l'E-administration
- D'aider son public dans ses démarches en ligne

Programme détaillé de la formation

Phase de connaissance générale du monde numérique

Hélène DESLIENS

<u>Module 1</u> : Les fondamentaux de la culture digitale	<u>Module 2</u> : Les bases de la pédagogie au numérique
<p>1. Culture Digitale : acteurs, outils, panorama</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les concepts du digital - Les acteurs dont les GAFAM (Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft), les NATU (Netflix, Airbnb, Tesla, et Uber) - Les données personnelles <p>2. Premiers pas vers les technologies du web</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apprendre à « Parler numérique » - Comprendre le schéma des réseaux et protocoles - Apprendre à sécuriser sa navigation <p>3. Les réseaux sociaux</p> <ul style="list-style-type: none"> - Panorama - Ma responsabilité - Mon image, ma E-réputation <p>4. Les outils</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour communiquer : mail, téléphone, visio - Pour organiser son temps : agendas, organisation de réunions (Google, Doodle, ...) - Pour archiver et stocker (cloud, dropbox, drive, ...) - Les outils dédiés à certains publics (traduction, alphabétisation, bancarisation, ...) <p>5. Les informations sur internet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comment bien effectuer une recherche - Comment vérifier la véracité des informations - Comment les conserver ou les partager 	<p>1. Participation & Concentration</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les éléments clés de la capacité d'apprentissage - L'interactivité <p>2. L'autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les freins et les lever » - Recentrer sur l'apprenant - Transmettre, faire faire, contrôler <p>3. Les conditions favorables</p> <p>Deux variantes pour cette troisième partie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ En face à face » : - (Re) donner le plaisir d'apprendre - Co-écrire le memento du contenu ➤ Ou Groupe d'apprenants - L'accueil et l'environnement - (Re) Donner le plaisir d'apprendre - Les animations - Le support de formation



Phase technique mais spécifique du métier

Daniel PENICAUT

Module 3 : La prise en main du matériel informatique

Module 4 : L'usage des appareils mobiles

1. Le matériel

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

2. Le fonctionnement

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

3. Sécuriser

- Les mises à jour
- Les sauvegardes
- Les virus
- Le cloud

1. Les appareils

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

2. Les fonctionnalités

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



Phase avec une approche concrète plus administrative et juridique

Gaëlle LARUELLE

Module 5 : L'écriture publique numérique

Module 6 : Les services en ligne des administrations

1. Les services administratifs

- Leurs principales missions
- Les aides délivrées
- Les acteurs tiers

2. Le rôle d'écrivain public numérique

- Pourquoi existons-nous ?
- Nos principales compétences
- Les regroupements professionnels et les syndicats
- Notre éthique et notre déontologie

3. Responsabilité : cadre juridique

1. Les services administratifs

- Pourquoi le numérique ?
- Intérêts
- Limites
- Le langage administratif et sa déclinaison numérique
- Panorama des sites et/ou applications
- Les prérequis

2. Les informations personnelles

- L'ouverture et la gestion de ses espaces personnels
- Les mises à jour d'informations personnelles
- France Connect

3. Les interactions

- Dans l'idéal
- Les demandes de rendez-vous
- Les envois de documents et le suivi des dossiers
- Les communications en ligne

Module 7 : S'adapter à l'illettrisme

1. Etat des lieux

- Mise en situation par 2
- Définitions
- Qui sont-ils ?
- Parmi les plus fragiles
- Les causes et les conséquences de l'illettrisme

2. Identifier les personnes en situation d'illettrisme

- Les dires et la communication non verbale
- Les attitudes à adopter

3. La contextualisation de la politique sociale

- Le schéma social politique, acteurs et concepts
- La problématique au cœur de la situation personnelle

4. Développer l'autonomie

- Détection des ressources personnelles
- Traçabilité du dossier constitué



Durée de la formation et modalités d'organisation

- Durée totale de la formation : 30 heures en présentiel
- Taille du groupe maximale prévue : 10 apprenants

	Session	Dates	Rythme
Formations 5 jours consécutifs	S012/18	du 19 au 23 novembre 2018	Du lundi au vendredi 9h / 12h - 13h30 / 16h30
	S014/18	du 17 au 21 décembre 2018	
	S016/19	du 11 au 15 février 2019	
	S017/19	du 4 au 8 mars 2019	
	S018/19	du 8 au 12 avril 2019	
	S019/19	du 13 au 17 mai 2019	
	S020/19	du 3 au 7 juin 2019	
Formations fractionnées	S013/18	jeudi 29 novembre 2018,	9h / 12h - 13h30 / 16h30
		vendredi 30 novembre 2018,	9h / 12h
		jeudi 6 décembre 2018,	9h / 12h - 13h30 / 16h30
		vendredi 7 décembre 2018,	9h / 12h
		jeudi 13 décembre 2018,	9h / 12h - 13h30 / 16h30
		vendredi 14 décembre 2018.	9h / 12h - 13h30 / 16h30
	S015/19	lundi 07 janvier 2019,	9h / 12h - 13h30 / 16h30
		lundi 14 janvier 2019,	
		lundi 21 janvier 2019,	
		lundi 28 janvier 2019, lundi 04 février 2019.	
	S021/19	lundi 17 juin 2019,	9h / 12h - 13h30 / 16h30
		mardi 18 juin 2019,	9h / 12h
		lundi 24 juin 2019,	9h / 12h - 13h30 / 16h30
		mardi 25 juin 2019,	9h / 12h
		lundi 1 ^{er} juillet 2019,	9h / 12h - 13h30 / 16h30
		mardi 2 juillet 2019.	9h / 12h - 13h30 / 16h30

Lieu de la formation

SESAME

13 place Canteloup – 33 800 BORDEAUX

Contact : Daniel PENICAUT

Tel : 05.56.10.26.11



Mail : crsn@bordeaux-metropole.fr

Qualité des intervenants

- Daniel PENICAUT, Responsable du Centre de Ressources Solidarité Numérique, animateur/formateur informatique depuis 30 ans.
- Helene DESLIENS, consultante en stratégie digitale depuis 18 ans (Experteez, LSG Com, ...)
- Gaëlle LARUELLE, fondatrice de l'Association Atelier Graphite, écrivain public juriste.

Moyens et méthodes pédagogiques mis en œuvre

Méthodes pédagogiques :

- Méthode expositive : 70 %
- Méthode active : manipulation 10 %, mises en situation 20 %

Techniques pédagogiques :

Séance en présentiel en salle de formation

- Mises en situations : jeux de rôles, cas pratique
- Démonstrations
- Exercices individuels et en sous-groupe

Supports pédagogiques :

- Tableau blanc
- Dalle tactile 54 pouces sous Windows et Android
- Ordinateurs (mis à disposition d'un ordinateur par apprenant) avec connexion HD à internet
- Supports papier de cours, remis par le formateur

Evaluation de la formation

L'évaluation formative en cours de formation

- Outils d'évaluation

Différentes méthodes d'évaluation des acquis existent. Chaque formateur est libre de mettre en place les méthodes et les outils pédagogiques qu'il estime les mieux adaptés aux apprenants. Les plus utilisés sont :

- Mises en situations
- Démonstration

L'évaluation de la satisfaction des apprenants

Un formulaire de satisfaction anonymisé est complété par les stagiaires en fin de formation. Une séance de débriefing d'une 1/2h est organisée par le responsable de la Solidarité numérique de Bordeaux Métropole avec les apprenants en fin de session.