



# PROGRAMME DE FORMATION 2020

## Solidarité Numérique

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 Bordeaux Métropole est à destination exclusive des acteurs sociaux, publics et associatifs, des communes de la Métropole

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

# PROGRAMME DE FORMATION 2020

## SOLIDARITE NUMERIQUE

### Public visé

---

Tous les acteurs sociaux de Bordeaux Métropole travaillant dans les services des mairies (ou assimilé) et les associations 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 ou Camille BONNEAU**

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



## *Phase technique mais spécifique du métier*

**Daniel PENICAUT**

### Module 3 : La prise en main du matériel informatique

#### **1. Le matériel**

- Rôle, schéma du réseau
- Comprendre et entretenir son installation (ordinateur, box)
- Les bonnes pratiques et la sécurité

#### **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 risques et les parades
- Le cloud

### Module 4 : L'usage des appareils mobiles

#### **1. Les appareils mobiles**

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

#### **2. Les fonctionnalités**

- Stockage des informations personnelles
- L'archivage des informations administratives
- L'utilisation des fonctionnalités pour mieux s'organiser
- Photos et données personnelles
- Tout faire avec son smartphone ou comment se passer d'un ordinateur



**Phase avec une approche concrète plus administrative et juridique**

**Gaëlle LARUELLE ou Julie DELOISON**

**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

La formation est prévue pour être participative et nécessite une bonne cohésion du groupe que seule la programmation en continue du **lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30** permet.

A titre exceptionnel nous avons créé quelques sessions fractionnées sur 3 semaines qui peuvent s'adapter à vos contraintes. Ces sessions, marquées d'un point ●, se déroulent au rythme suivant :

	JEUDIS	VENDREDIS
Semaine 1	9h – 12h & 13h30 – 16h30	9h – 12h
Semaine 2	9h – 12h & 13h30 – 16h30	9h – 12h
Semaine 3	9h – 12h & 13h30 – 16h30	9h – 12h & 13h30 – 16h30

SESSIONS	DATES	LIEUX
S026/20	DU LUNDI 20 AU VENDREDI 24 JANVIER	SESAME BORDEAUX
S028/20	DU LUNDI 17 AU VENDREDI 21 FEVRIER	SESAME BORDEAUX
S029/20●	LES JEUD. & VEND. 5, 6, 12, 13, 19 ET 20 MARS	SESAME BORDEAUX
S030/20	DU LUNDI 9 AU VENDREDI 13 MARS	POLE TERRITORIAL SUD PESSAC
S031/20	DU LUNDI 23 AU VENDREDI 27 MARS	POLE TERRITORIAL OUEST LE HAILLAN
S032/20	DU LUNDI 6 AU VENDREDI 10 AVRIL	SESAME BORDEAUX
S033/20	DU LUNDI 11 AU VENDREDI 15 MAI	SESAME BORDEAUX
S034/20●	LES JEUD. & VEND. 4, 5, 11, 12, 18 ET 19 JUIN	POLE TERRITORIAL SUD PESSAC
S035/20	DU LUNDI 8 AU VENDREDI 12 JUIN	POLE TERRITORIAL RIVE DROITE LORMONT
S036/20	DU LUNDI 22 AU VENDREDI 26 JUIN	POLE TERRITORIAL OUEST LE HAILLAN
S036b/20	DU LUNDI 29 JUIN AU VENDREDI 3 JUILLET	POLE TERRITORIAL SUD PESSAC
S037/20	DU LUNDI 6 AU VENDREDI 10 JUILLET	SESAME BORDEAUX
S038/20●	LES JEUD. & VEND. 10, 11, 17, 18, 24 ET 25 SEPT.	SESAME BORDEAUX
S039/20	DU LUNDI 14 AU VENDREDI 18 SEPTEMBRE	POLE TERRITORIAL SUD PESSAC
S040/20	DU LUNDI 28 SEPTEMBRE AU VENDREDI 2 OCTOBRE	SESAME BORDEAUX
S041/20	DU LUNDI 12 AU VENDREDI 16 OCTOBRE	POLE TERRITORIAL OUEST LE HAILLAN
S042/20	DU LUNDI 2 AU VENDREDI 6 NOVEMBRE	SESAME BORDEAUX
S043/20●	LES JEUD. & VEND. 19, 20, 26, 27 NOV. ET 3, 4 DEC.	POLE TERRITORIAL OUEST LE HAILLAN
S044/20	DU LUNDI 23 AU VENDREDI 27 NOVEMBRE	SESAME BORDEAUX
S045/20	DU LUNDI 7 AU VENDREDI 11 DECEMBRE 2020	POLE TERRITORIAL RIVE DROITE LORMONT



## Lieux de la formation

---

### 4 lieux pour s'adapter à la géographie de Bordeaux Métropole

- SESAME - 13 place Canteloup 33 800 BORDEAUX  
Tramway ligne A arrêt Porte de Bourgogne  
Tramway ligne B arrêt St Michel
- POLE TERRITORIAL OUEST - 10/12 av. des Satellites 33185 Le Haillan  
Tramway ligne A Terminus "Le Haillan-Rostand"  
Bus lignes 30 & 71, arrêt "Le Haillan-Rostand" (av. de Magudas)  
Rocade sortie n°9
- POLE TERRITORIAL DROITE - 1 rue Romain Rolland Bâtiment A 33310 Lormont  
Tramway ligne A station "Carriet" - Bâtiment au pied de la station de tram  
Bus lignes 7 et 40, arrêt "Carriet"  
Rocade sortie n°2
- POLE TERRITORIAL SUD - 28 av. Gustave Eiffel Cœur Bersol Bat C 33600 Pessac  
Tramway ligne B Station "Hôpital Haut-Lévêque"  
Bus : arrêt Perrin ou Langevin pour la ligne 24, arrêt Langevin pour les lignes 44 et 48, arrêt Dassault pour la ligne 36  
Rocade sortie n°14

**Contact : Daniel PENICAUT**

**Tel : 05.56.10.26.11**

**Mail : [crsn@bordeaux-metropole.fr](mailto:crsn@bordeaux-metropole.fr)**

## Qualité des intervenants

---

- Helene DESLIENS, directrice pédagogique Experteez depuis 20 ans.
- Daniel PENICAUT, Responsable du Centre de Ressources Solidarité Numérique, animateur/formateur informatique depuis 30 ans.
- Gaele LARUELLE, fondatrice de l'Association Atelier Graphite, écrivain public juriste.

## Moyens et méthodes pédagogiques mis en œuvre

---

### Méthodes pédagogiques :

- Méthode expositive : 60 %
- Méthode active : manipulation 20 %, 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 72 pouces sous Windows et Android, vidéo projection
- 1 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.