



PROGRAMME DE FORMATION 2022

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 2022

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

Module 1 : Les fondamentaux de la culture digitale	Module 2 : 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

Module 3 : La prise en main du matériel informatique

1. Le matériel

- Rôle, conception
- 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 et applications : fonctions, installation, désinstallation

3. Sécuriser

- Les mises à jour
- Les risques et les parades
- La protection des données
- Comprendre Internet

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
- Tout faire avec son smartphone ou comment se passer d'un ordinateur

3. Les ressources pédagogiques

- Pour vous
- Pour les apprenants



Phase avec une approche concrète plus administrative et juridique

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

Une journée type démarre à 9h et se termine à 16h30. La pause déjeuner est libre et prévue de 12h à 13h30 ou 13h selon convenance du groupe. A titre exceptionnel nous avons créé une session fractionnée sur 3 semaines qui peut s'adapter à vos contraintes. Cette session, marquée d'un point ●, se déroule 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

REF	Dates		Lieux
S067	du lundi 10 au vendredi 14 janvier 2022		Sesame - Bordeaux
S068	du lundi 24 au vendredi 28 janvier 2022	COMPLET	Sesame - Bordeaux
S069	du lundi 31 janvier au vendredi 4 février 2022	COMPLET	Sesame - bordeaux
S070	du lundi 7 au vendredi 11 février 2022	COMPLET	Pôle Territorial Sud - Pessac
S071	du lundi 28 février au vendredi 4 mars 2022	COMPLET	Sesame - Bordeaux
S072	du lundi 7 au vendredi 11 mars 2022		Pole territorial rive droite - Lormont
S073	du lundi 28 mars au vendredi 1er avril 2022		Sesame - bordeaux
S074	du lundi 11 au vendredi 15 avril 2022		Pole Territorial Ouest - Le Haillan
S075	du lundi 2 au vendredi 6 mai 2022		Sesame - bordeaux
S076	du lundi 16 au vendredi 20 mai 2022		Sesame - Bordeaux
S077	du lundi 30 mai au vendredi 3 juin 2022		Pôle Territorial Sud - Pessac
S078 ●	les jeudis & vendredis 9, 10, 16, 17, 23 et 24 juin 2022		Sesame - Bordeaux
S079	du lundi 27 juin au vendredi 1er juillet 2022		Sesame - Bordeaux
S080	du lundi 12 au vendredi 16 septembre 2022	COMPLET	Sesame - Bordeaux
S081	du lundi 26 au vendredi 30 septembre 2022		Pole Territorial Ouest - Le Haillan
S082	du lundi 3 au vendredi 7 octobre 2022		Sesame - Bordeaux
S083	du lundi 17 au vendredi 21 octobre 2022		Pole territorial rive droite - Lormont
S084	du lundi 7 au jeudi 10 novembre 2022	COMPLET	Sesame - Bordeaux
S085	du lundi 14 au 18 novembre 2022	COMPLET	Mérignac – Serv. Civ. ville
S086	du lundi 21 au vendredi 25 novembre 2022		Sesame - Bordeaux
S087	du lundi 5 au vendredi 9 décembre 2022		Pole Territorial Ouest - Le Haillan
S088	du lundi 12 au vendredi 16 décembre 2022		Sesame - Bordeaux



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 ou 06.80.40.76.43

Mail : d.penicaud@bordeaux-metropole.fr

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 à internet (vous pouvez apporter votre ordinateur personnel, nous prévenir)
- 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.

