





Programme de la formation

Accompagner l'utilisateur dans l'accès aux droits et les démarches en ligne

-  En groupe sur site
-  21 heures sur 3 jour(s)
-  Agent de la fonction publique · De 8 à 12 participants
-  Sur devis

Description courte

Dans le contexte du plan numérique 2016 2021, le Département d'Ille et Vilaine vise le développement de l'accès au numérique sur le territoire, l'amélioration de l'efficacité du fonctionnement par le numérique, le déploiement des politiques publiques par l'innovation en particulier numérique et l'inclusion numérique pour toutes les Bretonnaises.

Ce dernier enjeu est prioritaire pour **ne laisser aucun·e habitant·e du territoire démun·e face à la dématérialisation de l'accès aux droits et de l'ensemble des démarches administratives.**

Cette **formation à l'inclusion numérique** s'adresse aux agent·e·s des Centres Départementaux d'Action Sociale pour leur permettre d'accompagner les usager·ère·s dans l'accès aux droits et les démarches en ligne.

Profil des participants

Les agent·e·s intervenant sur les permanences d'accès aux droits dans les CDAS pilotes du projet Accueil numérique du département d'Ille et Vilaine.

Prérequis

être positionné·e·s régulièrement sur les permanences d'accès aux droits

Objectifs

À l'issue de la session de formation, les agent·e·s seront en capacité de :

- Nommer précisément les outils et fonctionnalités numériques utilisés dans des usages quotidiens
- Créer une adresse mail, numériser un document, envoyer une pièce jointe, se servir d'un moteur de recherche avec pertinence, etc. et donc accompagner les usager·ère·s à ces pratiques
- Se percevoir comme légitime à utiliser les outils numériques
- Définir les différents types d'accompagnement possibles en médiation numérique
- Questionner ses représentations des usages du numérique et des difficultés des personnes accompagnées face à ces usages
- Différencier les difficultés administratives des déficits de compétence numérique pour adapter leur posture
- Reformuler les principes généraux du Règlement Général sur la Protection des Données et les appliquer dans leur pratique
- Expliquer les bons réflexes à mettre en place en termes de protection des données pour eux mêmes et

pour les usager·ère·s

- Questionner leur posture d'accompagnement en fonction des besoins observés ou exprimés des usager·ère·s.

Aptitudes et compétences visées / attestées

Accueil et accompagnement des bénéficiaires en CDAS pour leur accès aux droits via les outils numériques.

Contenu

Les deux journées de formation initiale sont constituées de quatre demi journées :

- la première demi journée est consacrée au démarrage de la formation et à la mise en confiance des participant·e·s sur les outils numériques à travers une mise en situation
- la deuxième demi journée est consacrée aux notions de posture et d'accompagnement
- la troisième demi journée est consacrée aux notions de vie privée et de confidentialité
- la quatrième demi journée est consacrée à la pratique sur les outils d'accompagnement aux démarches en ligne.

La journée de complément est constituée de temps de compléments spécifiques selon les besoins identifiés par les participant·e·s et d'échange et d'analyse de leur pratique au sein des CDAS.

Chaque journée comporte des activités « brise glace » permettant de garantir la cohésion et la participation active de tou·te·s, des pauses intermédiaires et médianes.

Pédagogie et organisation

Nos méthodes pédagogiques sont basées sur les pédagogies actives. Les participant·e·s sont régulièrement mises en situation (pratique sur des outils numériques, posture d'accompagnement), puis sont amenées à analyser et discuter ces mises en situation pour construire collectivement du savoir à partir des expériences individuelles.

La constitution d'un collectif bienveillant et collaboratif est l'objet du premier temps de la formation, par la contractualisation collaborative des règles de fonctionnement de l'ensemble de la formation. Les participant·e·s sont considéré·e·s comme responsables de leur formation, de la richesse des échanges qui donneront lieu à la constitution d'un ensemble de savoirs et savoirs faire partagés. Les interactions mises en place au cours de la formation favorisent l'apprentissage pair à pair et les apports théoriques permettent de formaliser les savoirs expérientiels des participant·e·s.

Les participant·e·s à la formation sont donc amené·e·s à créer au fur et à mesure les supports pédagogiques (glossaire, guides, aide mémoires, etc.). C'est pourquoi nous ne fournissons que quelques supports pédagogiques pré écrits (sur les apports liés à la législation) au cours de la formation.

Le programme de la formation est découpé comme suit : deux journées consécutives de formation initiale et une journée de complément.

Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

Questionnaire de positionnement
Evaluation finale des acquis.

La comparaison entre les deux permettra de bien percevoir les apprentissages réalisés par les agent·e·s formé·e·s.

Mode de validation

Attestation de fin de formation

Financements possibles

Prise en charge par le département d'Ille et Vilaine

Modalités et délai d'accès

Inscription quinze jours avant le début de la formation.

Référent handicap

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : *(mise en place de compensation...)*

Contact : Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / nadiahadjeri@cadresenmission.com

Intervenant

Claire Noyer est formatrice et ingénieure pédagogique chez Cadres en Mission Formation et détentrice de la marque Pick & learn. Captivée par les pédagogies actives, elle intervient principalement sur la notion d'hybridation des formations. Elle scénarise des formations et en anime. Elle est conceptrice de modules d'e learning sur mesure et de supports de formation à distance, interactifs et dynamiques. Selon ses convictions, elle forme au numérique responsable et travaille selon des principes de conception éco responsable. Elle est également animatrice de séances d'analyse de pratiques professionnelles.

Évaluations

12 inscriptions depuis le 07/11/2023

Taux d'acquisition des compétences :  **91 %** (7 évaluations)

Satisfaction des apprenants :  **4.4/5** (6 évaluations)