

FORMATION Usages numériques**Apprendre à « accompagner » les utilisateurs sur les outils numériques**

La « société de l'information » s'avère parfois inaccessible à certaines personnes pour des raisons géographiques, culturelles, ou par absence de formation. Or, il devient essentiel de savoir utiliser les outils numériques dématérialisés pour des démarches administratives, la recherche d'emploi et la communication en réseau. Cette journée a pour but de permettre aux agents d'accueil et intervenants sociaux de bâtir une méthode d'apprentissage adaptée à leurs usagers

Mode Présentiel**Durée** 7 heures**Evaluation** Théorique (QCM)**Validation** Attestation individuelle de formation**Public concerné**

Agents d'accueil, conseillers, assistant de service social, manager

Pré-requis

Aucun

PROGRAMME**1 Outil numérique et interaction humaine**

- Veiller à développer l'outil numérique sans nuire à l'interaction humaine
- Profiter du temps de recherche en ligne pour établir un cadre propice à l'échange
- Identifier le bagage numérique nécessaire pour un usager

2 Détection des problèmes numériques des us:

- Mettre en place un mode de détection des problèmes d'équipement et de connexion des usagers
- Former à l'usage d'une boîte mail
- Surmonter l'évitement face à l'ordinateur et la crainte de l'erreur
- L'usage du mobile

3 L'accès aux matériels et savoirs

- Utiliser les ordinateurs/tablettes/smartphones adaptés...
- Mettre en place des temps/ateliers de sensibilisation/formation à Internet
- Relayer les contacts avec d'autres services (EPN...)

4 La veille et la sécurité sur Internet

- Savoir comment rester informé sur les nouveaux services numériques qui se créent
- Connaître les règles de base de sécurité des données personnelles (sur ordinateur public)

Objectifs

- Sélectionner les systèmes dématérialisés indispensables aux utilisateurs et créer des outils d'apprentissage/accompagnement simples
- Être capable d'apprendre aux usagers à naviguer sur internet
- Être capable d'apprendre aux usagers à utiliser et sécuriser leur boîte mail
- Déployer des outils pour simplifier l'usage du numérique

Atelier 1 : les services en ligne indispensables aux usagers

- Situations rencontrées et échanges de bonnes pratiques
- Identifier les systèmes et services qui nécessitent un accès internet (cantine scolaire, cartable numérique, CAF, CPF...),
- Savoir mettre en place des accès simplifiés (raccourcis espace personnel, prise de rendez-vous...)
- Créer des espaces de stockage numérique et physique

Atelier 2 : s'aider des outils pour apprendre

- Etablir une méthode adaptée au public accompagné
- Créer des sessions tests/exercices sauvegardables pour permettre aux usagers d'apprendre
- Créer des infographies pour rappeler les process

Atelier 3 : conseiller les sites «bons plans» aux usagers

- Skype pour la communication
- Blablacar pour le transport
- Les espaces publics numériques (EPN) médiateurs numériques

MODALITES PEDAGOGIQUES

Mises en situation individuelles et collectives, apports théoriques, questionnements et retours d'expérience, analyses de cas représentatifs, évaluations intermédiaires. 12 participants maximum.

Allée du 9 novembre 1989
Z.A. de la garde
Bâtiment 2. 49240 Avrillé

09 72 55 32 04
bonjour@tetrapolis-academy.fr
www.tetrapolis-academy.fr