

HYPRRA
GÉNÉRATEUR DE PUISSANCE D'AGIR

Café numérique

Le quotidien du conseiller numérique

23 septembre 2024



Salutations & Présentations !

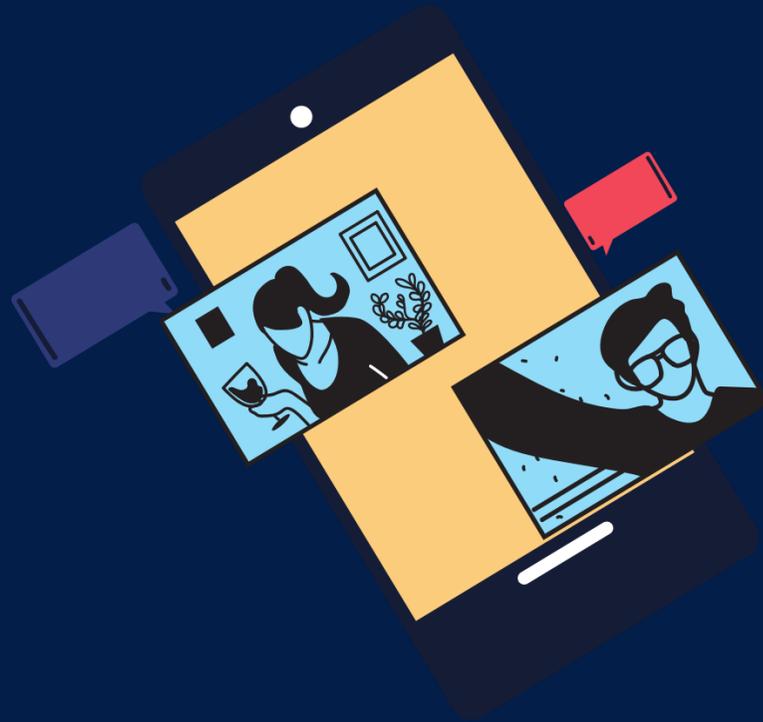




**Tout le monde a bien son
téléphone ???**



**Tout le monde voit bien à
l'écran ???**



Tout le monde entend bien ???



Vos souhaits :

- Connaître les missions des conseillers numériques
- La pratique quotidienne des CN
- Mise en place d'ateliers à thèmes

Ce que nous allons aborder :

- Temps 1 - Mission du CoNum : la théorie.
- Temps 2 - Etre CoNum au quotidien : la pratique.
- Temps 3 - Concilier sa mission et les attendus de son employeur/impératifs de son poste
- Temps 4 - Mettre en place des ateliers à thème

Comment nous allons fonctionner

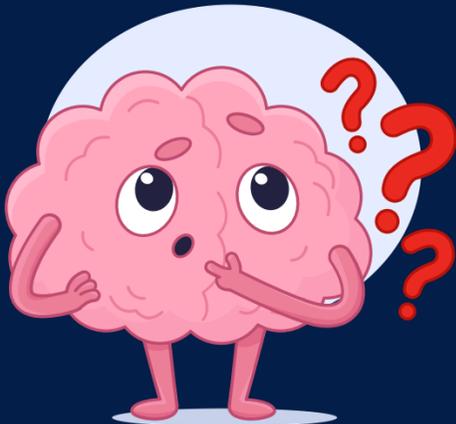
- Une activité avec un QR code ou lien dans le chat
- Un temps d'échange sur les réponses apportées
- Un “qu'en retenir” pour retenir l'essentiel

TEMPS 1

La mission du Colnum : la théorie



CoNum



Rôle



Objectif



Mission



<https://ladigitale.dev/digiquiz/q/66ed6d2db6f2c>

Quelle est la mission du CoNum ?

- Accompagner différents publics vers l'autonomie, dans les usages des technologies, services et médias numériques
- Contribuer au développement et à la pérennité financière d'un espace de médiation numérique
- Collaborer à la valorisation numérique d'un territoire, d'une entreprise, ou d'un projet
- Assister les usagers dans leurs échanges avec les administrations sous forme dématérialisée

Quelle est la mission du CoNum ?

- 
- Accompagner différents publics vers l'autonomie, dans les usages des technologies, services et médias numériques
 - Contribuer au développement et à la pérennité financière d'un espace de médiation numérique
 - Collaborer à la valorisation numérique d'un territoire, d'une entreprise, ou d'un projet
 - Assister les usagers dans leurs échanges avec les administrations sous forme dématérialisée

Quelles activités professionnelles relèvent, selon vous, de la mission du CoNum ?

- Produire des supports pédagogiques ou de communication
- Mettre en œuvre des actions de médiation individuelles ou collectives auprès d'utilisateurs dans un environnement numérique
- Etablir un programme d'actions de médiation pour faciliter l'appropriation des usages et outils numériques à destination des particuliers ou d'une entreprise ou d'un territoire
- Assurer l'accueil et l'information des différents publics dans le cadre d'une structure ou lors d'une action de médiation numérique
- Développer et valoriser la présence numérique, d'un territoire, d'une entreprise ou d'un projet
- Assurer l'entretien et la maintenance du matériel numérique d'un espace de médiation numérique

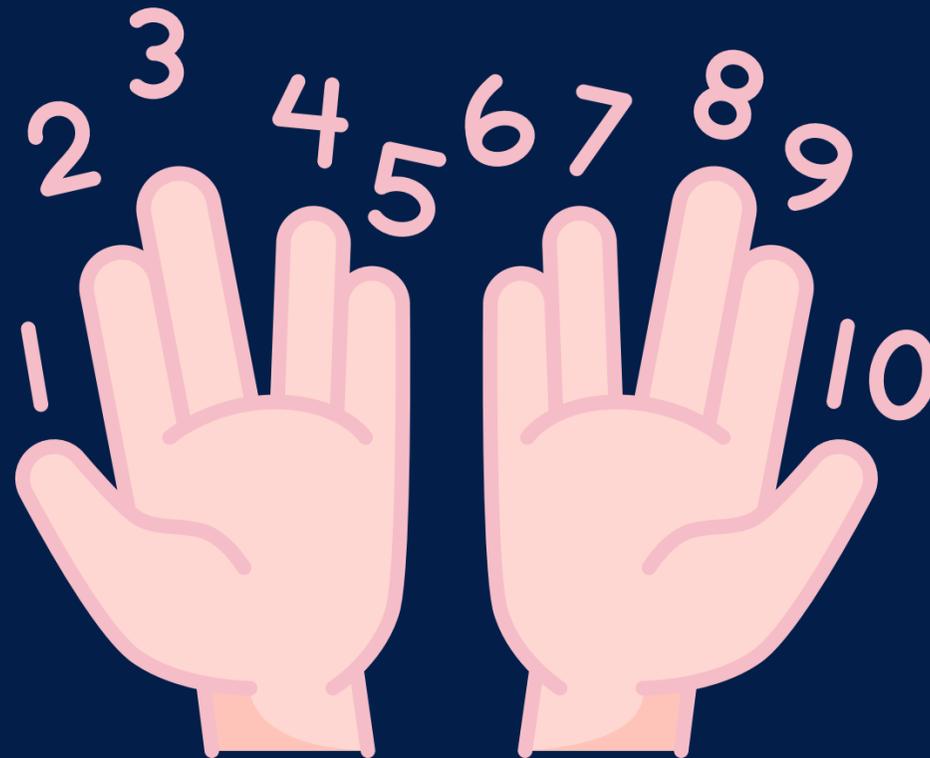
Quelles activités professionnelles relèvent, selon vous, de la mission du CoNum ?

- 
- ✓ • Produire des supports pédagogiques ou de communication
 - ✓ • Mettre en œuvre des actions de médiation individuelles ou collectives auprès d'utilisateurs dans un environnement numérique
 - ✓ • Etablir un programme d'actions de médiation pour faciliter l'appropriation des usages et outils numériques à destination des particuliers ou d'une entreprise ou d'un territoire
 - ✓ • Assurer l'accueil et l'information des différents publics dans le cadre d'une structure ou lors d'une action de médiation numérique

Les savoirs, savoir-être et savoir-faire que doit maîtriser un CoNum sont au nombre de :

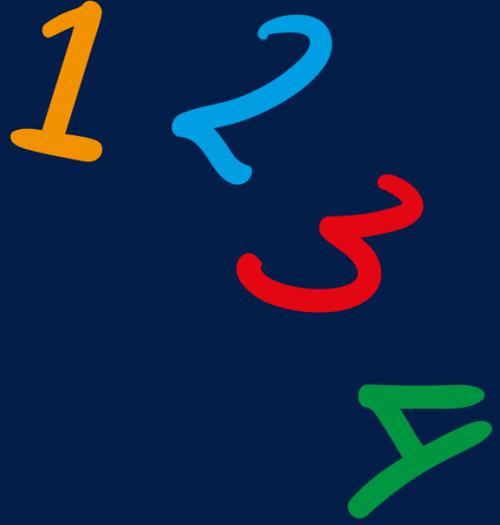
- 19
- 45
- 113
- 217

1 2 3 A



Les savoirs, savoir-être et savoir-faire que doit maîtriser un CoNum sont au nombre de :

- 113



Qu'en retenir

Le métier de CoNum, correspondant au CCP1, est encore en construction, il est mouvant. Le REAC est d'ailleurs en cours de refonte pour ce titre.

*CoNum = premier volet du
titre de Responsable
d'Espace de Médiation
Numérique REMN*



Qu'en retenir

La mission du CoNum

Référentiel Emploi Activités Compétences

1

Mission



Accompagner différents publics vers l'autonomie dans les usages des technologies, services et médias numériques

4

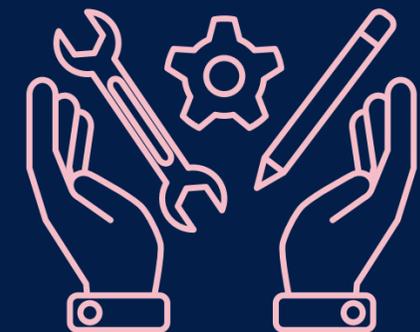
Compétences professionnelles



- Accueillir différents publics
- Elaborer des programmes
- Produire des ressources
- Animer des actions de médiation

113

**Savoirs, savoir-faire
et savoir-être**



Mission du CoNum



Accompagner différents publics vers l'autonomie
dans les usages des technologies, services et
médias numériques

=

l'autonomie



<https://ladigitale.dev/digiquiz/q/66ed97c3978f4>

Mr Leblanc vient de perdre sa mère. Il consulte le site des services publics pour s'informer sur les démarches à faire. Dès son arrivée sur le site, une fenêtre s'affiche pour lui demander son choix en matière de cookies. Cochez les situations où Mr Leblanc agit, selon vous, en citoyen libre et éclairé :

- il accepte tout sans comprendre de quoi il s'agit. Et puis ça l'agace ces messages donc il fait au plus vite et accepte pour être tranquille.
- il a vu un reportage à la télé où ils disaient que les cookies ne respectaient pas la vie privée. Il n'a pas tout compris mais suppose que c'est intrusif donc refuse tous les cookies.
- il a suivi une conférence en ligne animée par un médiateur numérique qui a expliqué le rôle des cookies, à quoi ça sert et comment les gérer selon nos convictions et nos préférences. Il choisit donc de n'autoriser que les cookies essentiels pour permettre aux services publics d'améliorer le site.

Mr Leblanc vient de perdre sa mère. Il consulte le site des services publics pour s'informer sur les démarches à faire. Dès son arrivée sur le site, une fenêtre s'affiche pour lui demander son choix en matière de cookies. Cochez les situations où Mr Leblanc agit, selon vous, en citoyen libre et éclairé :

- 
- il a suivi une conférence en ligne animée par un médiateur numérique qui a expliqué le rôle des cookies, à quoi ça sert et comment les gérer selon nos convictions et nos préférences. Il choisit donc de n'autoriser que les cookies essentiels pour permettre aux services publics d'améliorer le site.

Selon vous, dans cette situation, à quelle notion fait référence la capacité de choisir en toute connaissance de cause :

- l'autonomie
- l'émancipation
- la bienveillance
- la capacitation

Selon vous, dans cette situation, à quelle notion fait référence la capacité de choisir en toute connaissance de cause :

- l'autonomie
- l'émancipation
- la bienveillance



- la capacitation

Le médiateur numérique qui a animé la conférence sur les cookies a dû faire preuve, selon vous :

(plusieurs réponses possibles)

- d'écoute active pour bien comprendre les questions qui lui ont été posées
- de neutralité pour expliquer sans parti pris et sans préjugé ce que sont les cookies et leur rôle
- de compétences en matière d'andragogie pour créer le plan de sa conférence
- d'une bonne communication pour être compris
- d'une bonne préparation psychologique pour ne pas perdre ses moyens devant la caméra à cause du stress

Le médiateur numérique qui a animé la conférence sur les cookies a dû faire preuve selon vous :

- ✓ • d'écoute active pour bien comprendre les questions qui lui ont été posées
- ✓ • de neutralité pour expliquer sans parti pris et sans préjugé ce que sont les cookies et leur rôle
- ✓ • de compétences en matière d'andragogie pour créer le plan de sa conférence
- ✓ • d'une bonne communication pour être compris
- ✓ • d'une bonne préparation psychologique pour ne pas perdre ses moyens devant la caméra à cause du stress

Que retenir ?

REAC



mettre en oeuvre des savoirs,
savoir-faire et savoir-être

Mission du CoNum

=

Accompagner différents publics vers
l'autonomie dans les usages des technologies,
services et médias numériques

=

dans l'objectif de

Capacitation = prise en charge de l'individu par
lui-même, de sa destinée économique,
professionnelle, familiale et sociale, ou
processus qui la permet.

=

capaciter les publics

Une mission qui s'inscrit dans une démarche d'éducation populaire

enseignement

médiation

éducation populaire

formation

éducation



<https://ladigitale.dev/digiquiz/q/66ed73c595627>

QCU

Plusieurs définitions sont présentées.
Choisir le terme à chacune correspond.

Pratique ou discipline qui vise à définir l'intervention d'un tiers pour faciliter la circulation d'informations, éclaircir ou rétablir des relations. La définition de cette activité varie selon les contextes d'application. Néanmoins, des constantes existent à chaque fois qu'un tiers intervient pour faciliter une relation ou la compréhension d'une situation et des éléments de pédagogie et de qualité relationnelle se retrouvent dans les pratiques de cette discipline.

- médiation
- formation
- enseignement
- éducation

Plusieurs définitions sont présentées.
Choisir le terme à chacune correspond.

Pratique ou discipline qui vise à définir l'intervention d'un tiers pour faciliter la circulation d'informations, éclaircir ou rétablir des relations. La définition de cette activité varie selon les contextes d'application. Néanmoins, des constantes existent à chaque fois qu'un tiers intervient pour faciliter une relation ou la compréhension d'une situation et des éléments de pédagogie et de qualité relationnelle se retrouvent dans les pratiques de cette discipline.

- médiation
- formation
- enseignement
- éducation

Action de donner à quelqu'un, à un groupe,
les connaissances nécessaires à l'exercice d'une activité.

- médiation
- formation
- enseignement
- éducation

Action de donner à quelqu'un, à un groupe,
les connaissances nécessaires à l'exercice d'une activité.

- médiation
- formation
- enseignement
- éducation

Faire apprendre une science, un art, une discipline à quelqu'un, à un groupe, le lui expliquer en lui donnant des cours, des leçons.

- médiation
- formation
- enseignement
- éducation

Faire apprendre une science, un art, une discipline à quelqu'un, à un groupe, le lui expliquer en lui donnant des cours, des leçons.

- médiation
- formation
- enseignement
- éducation

Mise en œuvre des moyens propres à assurer la formation et le développement d'un être humain ;
moyens pour y parvenir.

- médiation
- formation
- enseignement
- éducation

Mise en œuvre des moyens propres à assurer la formation et le développement d'un être humain ;
moyens pour y parvenir.

- médiation
- formation
- enseignement
- éducation

Courant de pensée qui vise à promouvoir une éducation amenant une transformation sociale en dehors des institutions traditionnelles d'enseignement et ayant pour objectif de permettre l'émancipation, l'accès aux savoirs, à la culture et de faciliter l'exercice de la citoyenneté.

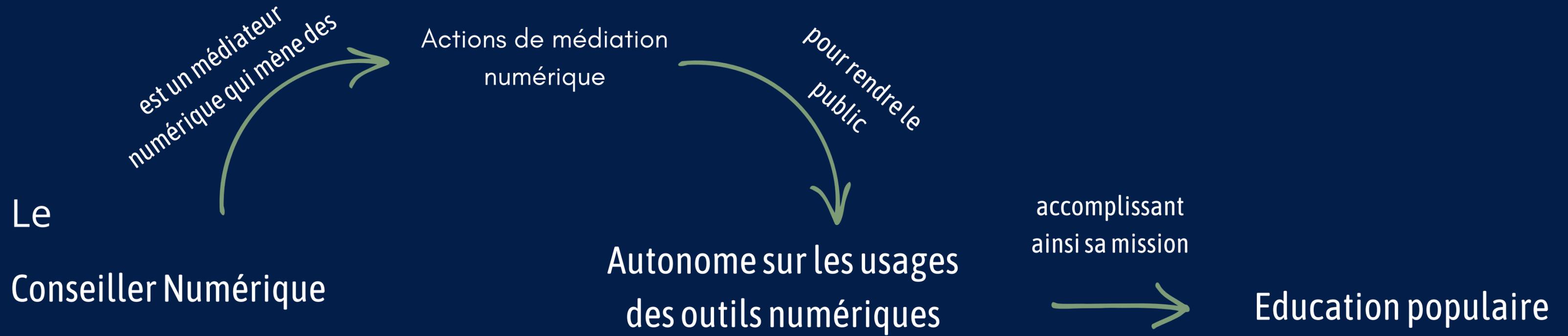
- médiation
- formation
- enseignement
- éducation
- éducation populaire

Courant de pensée qui vise à promouvoir une éducation amenant une transformation sociale en dehors des institutions traditionnelles d'enseignement et ayant pour objectif de permettre l'émancipation, l'accès aux savoirs, à la culture et de faciliter l'exercice de la citoyenneté.

- médiation
- formation
- enseignement
- éducation
- éducation populaire

Que retenir ?

La médiation numérique a pour objectif de mener les publics vers l'autonomie, donc de les mettre en capacité d'agir en citoyens libres et éclairés.



Pouvoir d'agir



Citoyen libre et éclairé

Pour aller plus loin, dans le mail qui vous sera envoyé après cet évènement



Quelques sites où s'informer et se former gratuitement :

- Le REAC : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34137/>
 - <https://www.fun-mooc.fr/fr/cours/?limit=21&offset=0>
 - <https://learn.saylor.org/>
 - <https://www.coursera.org/fr-FR/courses?query=free>
 - <https://openclassrooms.com/fr/>
 - <https://www.my-mooc.com/fr/>
 - <https://www.bpifrance-universite.fr/>
 - Youtube
- et bien d'autres...



1 ACCULTURER ET ALPHABÉTISER

Le numérique est vu par nos publics comme étant une contrainte, une technique souvent aliénante ou déshumanisante ou, au mieux, comme une intendance.

L'objectif de notre travail tient à :

- transmettre une culture numérique, ce qui va permettre au bénéficiaire de mieux comprendre le numérique
- rendre accessible la langue et les concepts liés au numérique grâce à un vocabulaire adapté et explicite



La charte de la médiation numérique Hypra

2 ÉMANCIPER

✗ L'émancipation signifie ne jamais faire à la place de la personne, sauf en cas de fausse manœuvre.

✓ L'émancipation signifie transmettre un savoir-être numérique qui, seul, permet la durabilité des apprentissages. Ce savoir-être est fait de patience, de logique, de curiosité devant l'inconnu.

✓ L'émancipation signifie aussi former et orienter sur les matériels et les logiciels les plus capacitants, ce qui préserve la liberté de l'utilisateur à long-terme. Cela passe par des dispositifs d'inclusion numérique qui intègrent et prévoient un temps de pratique individuelle sur un matériel propre à la personne de façon à ancrer les apprentissages.

3 INCLURE

Personne ne doit être laissé sur le bord du chemin ! Nous construisons une méthode de capacitation universelle et pour se faire :



- tous les contenus pédagogiques, les parcours, les enseignements, tout doit être conçu en partant toujours des situations d'illectronisme les plus totales,
- l'expérience utilisateur, les interfaces, les méthodes d'enseignement doivent être pensées du point de vue de l'accessibilité numérique pour les personnes en situation de handicap.

TEMPS 2

Être Colnum au quotidien : la pratique

Le lien ambigu entre médiation sociale et médiation numérique



Conseiller Numérique

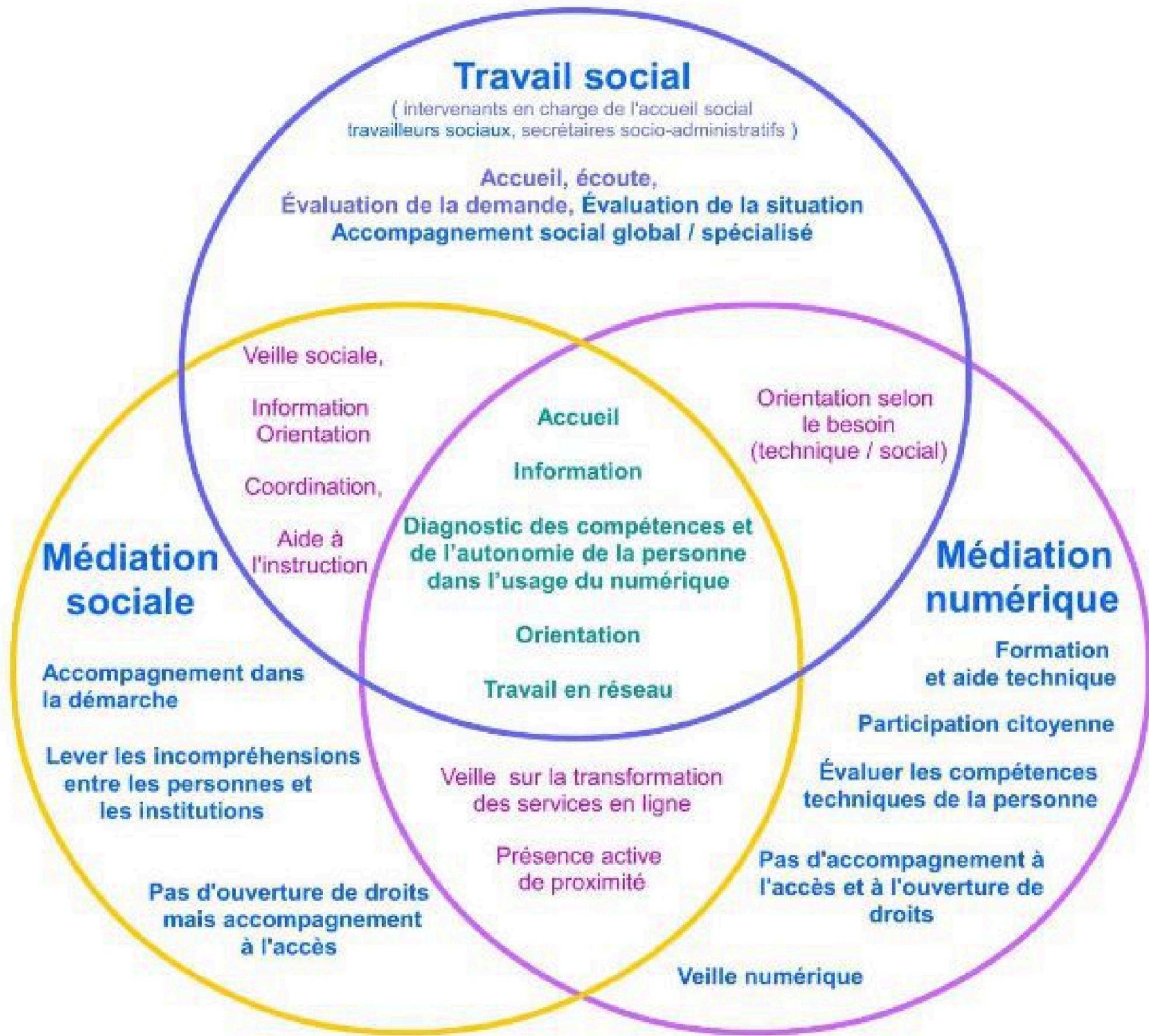


activités au quotidien

champ d'activités



<https://ladigitale.dev/digiquiz/q/66ed763bad15a>



Aidez vous de ce schéma

Question :

**De quelle sphère relève votre activité
quotidienne ?**

Travail social

Médiation numérique

**Médiation
sociale**



Que retenir ?

Un.e médiateur.trice numérique n'est ni un.e "travailleur.euse social.e du numérique", ni un "accompagnant/aidant dans les démarches administratives en ligne" ou médiateur social numérique.

Le CoNum est un professionnel de l'éducation populaire et de la participation citoyenne, avec un savoir-faire et un savoir-être spécifiques.



Connaître son champ d'intervention et son écosystème



<https://ladigitale.dev/digiquiz/q/66ed77e2c1184>

Question

Un usager vient vous voir pour faire un cv et postuler à une offre d'emploi. Une agence France Travail est présente près de votre structure. Vers qui l'orientez-vous ?

- vous prenez en charge, c'est vous le spécialiste des démarches en ligne
- l'agent d'accueil de France Travail
- l'assistante sociale ou assimilé
- la secrétaire du CCAS

Un usager vient vous voir pour faire un cv et postuler à une offre d'emploi. Une agence France Travail est présente près de votre structure. Vers qui l'orientez-vous ?

- vous prenez en charge, c'est vous le spécialiste des démarches en ligne
- l'agent d'accueil de France Travail 
- l'assistante sociale ou assimilé
- la secrétaire du CCAS

Question

Un usager doit créer un compte sur le site de l'agence nationale des titres sécurisés. Il est allé à la sous-préfecture et à la mairie qui l'ont orienté vers vous. Il y a un espace France Services dans la commune. Qui peut l'aider ?

- vous, c'est purement numérique
- l'assistante sociale ou assimilé
- l'agent d'accueil France services ou MSAP chargé d'accompagner les usagers dans le cadre d'une "marche de guichet unique"
- la secrétaire de mairie/état civil de la mairie du lieu de résidence

Un usager doit créer un compte sur le site de l'agence nationale des titres sécurisés. Il est allé à la sous-préfecture et à la mairie qui l'ont orienté vers vous. Il y a un espace France Services dans la commune. Qui peut l'aider ?

- vous, c'est purement numérique
- l'assistante sociale ou assimilé
- l'agent d'accueil France services ou MSAP chargé d'accompagner les usagers dans le cadre d'une "marche de guichet unique" 
- la secrétaire de mairie/état civil de la mairie du lieu de résidence

Question

L'usager exprime alors son envie d'apprendre à utiliser l'ordinateur pour se débrouiller seul. Il n'a pas trouvé de club dans la commune.

Qui peut l'aider ?

- vous, c'est purement dans le champs de la médiation numérique
- l'agent d'accueil France services ou MSAP chargé d'accompagner les usagers dans le cadre d'une "marche de guichet unique"
- l'assistante sociale ou assimilé
- la secrétaire de mairie/état civil de la mairie du lieu de résidence

L'utilisateur exprime alors son envie d'apprendre à utiliser l'ordinateur pour se débrouiller seul. Il n'a pas trouvé de club dans la commune.

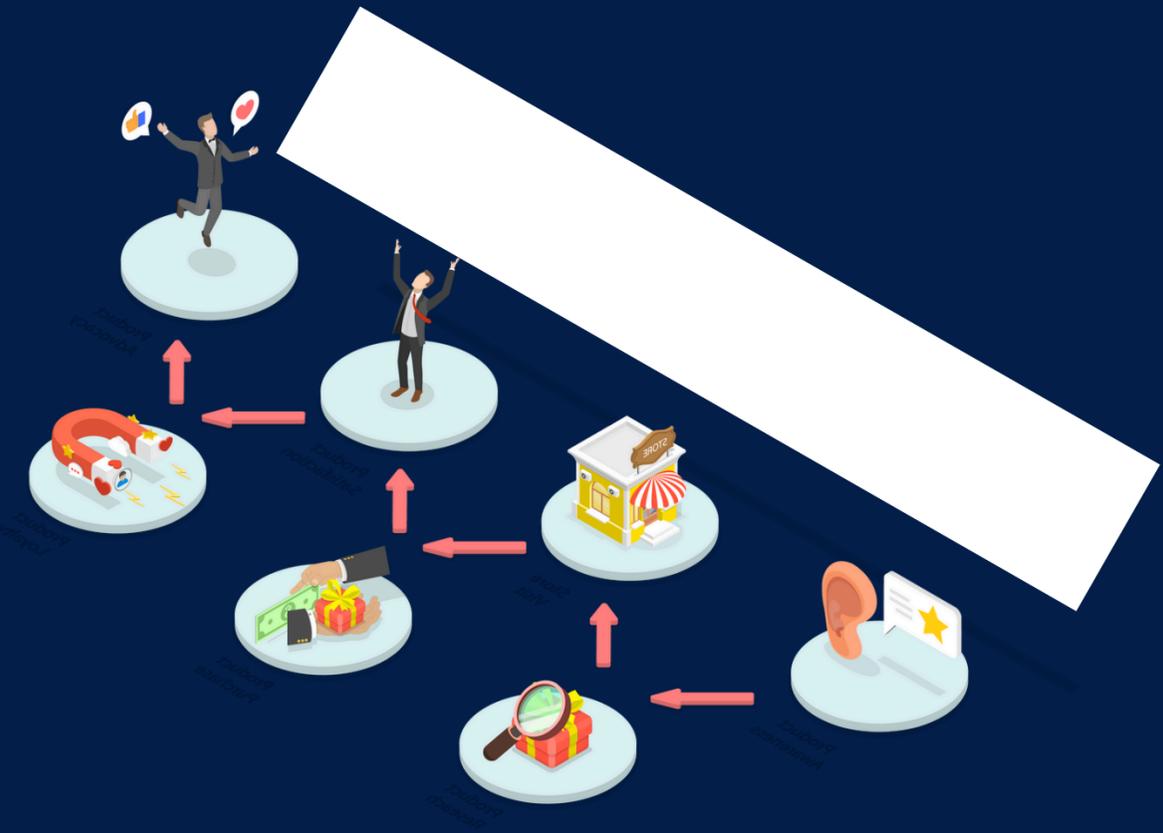
Qui peut l'aider ?

- vous, c'est purement dans le champs de la médiation numérique ✓
- l'agent d'accueil France services ou MSAP chargé d'accompagner les usagers dans le cadre d'une "marche de guichet unique"
- l'assistante sociale ou assimilé
- la secrétaire de mairie/état civil de la mairie du lieu de résidence

Qu'en retenir ?

Pour rester focalisé sur votre mission, il est important de savoir qui peut aider les usagers sur les sujets qui ne relèvent pas de votre champ d'activité.

Cartographier votre écosystème est donc une étape importante.



Accompagnement vs médiation, social vs numérique



Conseiller Numérique =



médiateur numérique



aidant social

aidant numérique



<https://ladigitale.dev/digiquiz/q/66ed7103e58d2>

Lisez cet extrait du livre blanc de la Mednum et de l'ARNIA (Agence Régionale du Numérique et de l'Intelligence Artificielle), paru en Janvier 2022 :

“Tout d’abord il est essentiel de distinguer deux démarches bien différentes :

- la première qui consiste à accompagner des publics dans le cadre de leurs relations avec les services publics en se bornant uniquement à répondre à leur demande pour finalement « faire à leur place » ce qu’ils ne savent pas faire, à savoir se connecter sur une plateforme administrative et effectuer avec eux une démarche administrative ;
- La seconde, plus ambitieuse, qui vise, non pas à « faire à la place de... », mais à « apprendre à faire... », de façon à développer l’autonomie des publics vis-à-vis des outils numériques en initiant un processus de développement de compétences de nature à effectivement augmenter le « pouvoir d’agir » des personnes.”

Question

Comment peut-on qualifier les deux démarches présentées dans ce texte en respectant leur ordre d'apparition ? Cochez la ou les bonne.s réponse.s.

- la première = aidant numérique / la seconde = médiateur numérique
- la première = conseiller numérique / la seconde = aidant numérique
- les deux = conseiller numérique
- la première = assistanat / la seconde = médiation numérique
- je n'ai rien compris !
- aucune idée
- autre

Comment peut-on qualifier les deux démarches présentées dans ce texte en respectant leur ordre d'apparition ? Cochez la ou les bonne.s réponse.s.

- la première = aidant numérique / la seconde = médiateur numérique
- la première = conseiller numérique / la seconde = aidant numérique
- les deux = conseiller numérique
- la première = assistanat / la seconde = médiation numérique
- je n'ai rien compris !
- aucune idée
- autre

Question Cocher la démarche lorsqu'elle relève de la médiation numérique

- expliquer à un usager que, pour faire une recherche sur Internet, il faut d'abord chercher sur son écran l'icône qui représente l'outil permettant d'accéder à Internet
- expliquer à un usager que, pour faire une recherche, il faut cliquer sur l'icône Google en bas à gauche de son écran
- montrer l'icône de la corbeille du doigt pour aider l'utilisateur à la trouver ...

Relève de la médiation numérique :

- expliquer à un usager que, pour faire une recherche sur Internet, il faut d'abord chercher sur son écran l'icône qui représente l'outil permettant d'accéder à Internet
- demander à l'utilisateur à quoi ressemble une corbeille au quotidien, puis lui demander s'il voit une image qui y ressemble à l'écran
- demander à un usager s'il peut retirer de l'argent à la banque juste en le demandant au guichet ou s'il doit justifier de son identité, puis faire le parallèle avec la nécessité de s'identifier pour accéder à son compte ameli et l'inviter à chercher, à l'écran, un bouton qui pourrait servir à s'identifier

Que retenir ?

Il peut y avoir une distorsion entre les missions du Conseiller Numérique telles qu'elles découlent du REAC et celles qui sont confiées par l'employeur.

Le Conseiller Numérique est un médiateur numérique.

Médiateur numérique et médiateur social sont deux métiers différents.

L'ANCT conforte cette distinction stricte.



Directives de l'ANCT sur le rôle du CoNum dans la réalisation des démarches administratives

5. Quelques rappels

Note relative aux démarches administratives dans le cadre des missions des CnFS

Les missions des CnFS s'articulent autour de 3 piliers :

- Soutenir le public dans les usages quotidiens du numérique ;
- Sensibiliser aux enjeux du numérique et favoriser des usages citoyens et critiques ;
- Accompagner les Français vers l'autonomie pour réaliser des démarches administratives en ligne seul.

Ce dernier pilier ne doit pas être confondu avec les missions d'un agent France Services : en cas de sollicitation d'un usager sur une démarche administrative ponctuelle, le CnFS doit faire avec et non à la place de puisqu'il n'est en aucun cas expert de l'accès aux droits. Il incombe à l'employeur d'appliquer et de faire respecter cette distinction, sous peine de voir le versement de sa subvention suspendu.

Conscients de la difficulté d'appliquer cette distinction dans la pratique, nous avons élaboré une note (https://cdn.conseiller-numerique.gouv.fr/CNFS_x_demarches_administrative.pdf) visant à accompagner les structures d'accueil ainsi que les CnFS dans la gestion des situations délicates qu'ils peuvent rencontrer.

Plus précisément, **ce document de cadrage permet de clarifier les points suivants** :

- Le CnFS doit « faire avec » et non « à la place de » puisqu'il n'est en aucun cas un expert de l'accès aux droits ;
- L'employeur est responsable de l'offre de service du CnFS ;
- L'usager doit autant que possible être réorienté vers un expert de l'accès aux droits.



Conseiller numérique France Services : un guide vers l'autonomie numérique

Pour rappel, les missions du Conseiller numérique France Services s'articulent autour de trois piliers comme précisé dans [l'appel à manifestation d'intérêt](#) auquel candidats et employeurs ont répondu :

- Soutenir les Français dans **leurs usages quotidiens du numérique** : travailler à distance, consulter un médecin, vendre un objet, acheter en ligne, etc.
- Sensibiliser aux enjeux du numérique et **favoriser des usages citoyens et critiques d'internet** : s'informer et apprendre à vérifier les sources, protéger ses données personnelles, maîtriser les réseaux sociaux, suivre la scolarité de ses enfants, etc.
- **Accompagner les Français vers l'autonomie pour réaliser des démarches administratives** en ligne seuls.

C'est le rôle de la structure d'accueil et de l'employeur d'appliquer et de faire respecter cette offre de services, en contrepartie du soutien financier de l'Etat pour la rémunération et la formation du Conseiller numérique.

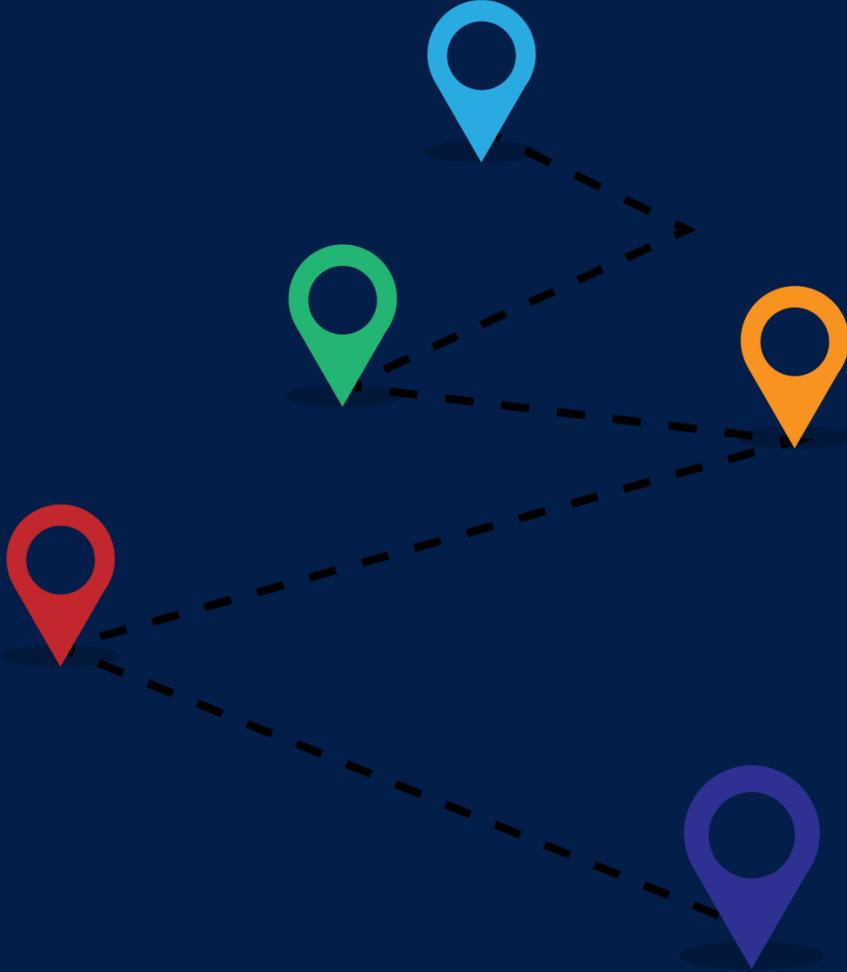
Le dernier pilier **ne doit pas se confondre avec la mission d'un agent France Services¹** : en cas de sollicitation d'un usager sur une démarche administrative ponctuelle, le Conseiller numérique France Services doit **« faire avec » et non « à la place de »** puisqu'il n'est en aucun cas un expert de l'accès aux droits.

TEMPS 3

Concilier sa mission et les attendus de son employeur/impératifs de son poste



Savoir vers qui réorienter



<https://ladigitale.dev/digiquiz/q/66foa02935f82>

Glisser les vignettes dans la zone du bon interlocuteur

Scanner les justificatifs

Lien avec les administrations

Aide pour remplir le formulaire

“Faire à la place de” pour les démarches administratives en ligne

Accompagner dans l'apprentissage des outils numériques

Aide à l'obtention des justificatifs

Suivi des dossiers et demandes

Créer un compte mail si besoin

EFS ou MSAP

Accueil des administrations

CoNum

Temps III - Activité 1 - Quel interlocuteur pour quel besoin



EFS ou MSAP

- Scanner les justificatifs ✓
- Créer un compte mail si besoin ✓
- “Faire à la place de” pour les démarches administratives en ligne ✓
- Lien avec les administrations ✓

Accueil des administrations

- Suivi des dossiers et demandes ✓
- Aide à l'obtention des justificatifs ✓
- Aide pour remplir le formulaire ✓

CoNum

- Accompagner dans l'apprentissage des outils numériques ✓



Que retenir ?

Pour concentrer votre activité sur votre coeur de métier il faut :

- savoir qui peut aider les usagers sur les sujets qui n'en relèvent pas
- cartographier votre écosystème, c'est une étape importante
- être en lien avec votre écosystème, des échanges réguliers se font
- les accueils des administrations et des espaces France Services doivent orienter les publics vers vous pour accompagner ces publics vers l'autonomie !

**Comment passer d'une médiation sociale
d'urgence à
une médiation numérique**



<https://ladigitale.dev/digiquiz/q/66f0a38667855>

Question

Un usager se présente devant vous le 15 du mois. Il est marié avec trois enfants. Son RSA ne lui a pas été versé : sa situation est critique et lui en colère. La cause de ce retard : il n'a pas fait sa déclaration trimestrielle de ressources.

Malheureusement, il ne sait pas effectuer cette démarche. Seule solution pour que ses prestations lui soient versées le plus rapidement possible : faire de suite sa déclaration. Ne maîtrisant pas les outils numériques, et compte tenu de l'urgence, vous lâchez tout ce que vous étiez en train de faire et réalisez la déclaration de ressources vous-même. Il s'en va satisfait.

Formation

Assistanat

Médiation

Un usager se présente devant vous le 15 du mois. Il est marié avec trois enfants. Son RSA ne lui a pas été versé : sa situation est critique et lui en colère. La cause de ce retard : il n'a pas fait sa déclaration trimestrielle de ressources.

Malheureusement, il ne sait pas effectuer cette démarche. Seule solution pour que ses prestations lui soient versées le plus rapidement possible : faire de suite sa déclaration. Ne maîtrisant pas les outils numériques, et compte tenu de l'urgence, vous lâchez tout ce que vous étiez en train de faire et réalisez la déclaration de ressources vous-même. Il s'en va satisfait.

Formation

Assistanat

Médiation

Question

Toujours le même usager, même situation.

Vous expliquez à ce monsieur qu'il va devoir patienter quelques minutes, que vous revenez vers lui le plus rapidement possible pour l'accompagner dans cette démarche. Vous prenez soin de lui demander s'il a du temps devant lui : il vous répond que oui. Vous lui expliquez alors qu'il est important que, pour la prochaine fois, il soit en mesure de faire cette démarche par lui-même pour lui éviter de se retrouver dans cette situation d'urgence très inconfortable. Il acquiesce et vous remercie de bien vouloir prendre le temps de l'aider à se "débrouiller pour la prochaine fois" comme il dit. Il est un peu anxieux mais il semble satisfait : il va pouvoir régler sa situation.

Une fois ensemble devant l'ordinateur, vous lui expliquez les principes de fonctionnement d'un site web administratif où il faut s'identifier pour accéder à son compte. A chaque étape, vous le guidez et l'amenez à chercher par lui-même, en réfléchissant en regardant l'écran. Vous faites le parallèle avec des situations du quotidien dès que possible pour faciliter la compréhension.

Résultat : il réalise sa démarche seul sous votre guidance. Certes, cela a pris une heure mais il sait désormais qu'il peut le faire seul. Il est très satisfait : non seulement son RSA est débloqué mais en plus il pourra refaire tout ça tout seul à l'avenir.

Formation

Assistanat

Médiation

Toujours le même usager, même situation.

Vous expliquez à ce monsieur qu'il va devoir patienter quelques minutes, que vous revenez vers lui le plus rapidement possible pour l'accompagner dans cette démarche. Vous prenez soin de lui demander s'il a du temps devant lui : il vous répond que oui. Vous lui expliquez alors qu'il est important que, pour la prochaine fois, il soit en mesure de faire cette démarche par lui-même pour lui éviter de se retrouver dans cette situation d'urgence très inconfortable. Il acquiesce et vous remercie de bien vouloir prendre le temps de l'aider à se "débrouiller pour la prochaine fois" comme il dit. Il est un peu anxieux mais il semble satisfait : il va pouvoir régler sa situation.

Une fois ensemble devant l'ordinateur, vous lui expliquez les principes de fonctionnement d'un site web administratif où il faut s'identifier pour accéder à son compte. A chaque étape, vous le guidez et l'amenez à chercher par lui-même, en réfléchissant en regardant l'écran. Vous faites le parallèle avec des situations du quotidien dès que possible pour faciliter la compréhension.

Résultat : il réalise sa démarche seul sous votre guidance. Certes, cela a pris une heure mais il sait désormais qu'il peut le faire seul. Il est très satisfait : non seulement son RSA est débloqué mais en plus il pourra refaire tout ça tout seul à l'avenir.

Formation

Assistanat

Médiation

Question

- A votre avis, dans la situation de ce monsieur, votre discours pour l'amener à accepter d'être accompagné a-t-il joué un rôle déterminant dans son attitude ?
- oui
 - non

- A votre avis, dans la situation de ce monsieur, votre discours pour l'amener à accepter d'être accompagné a-t-il joué un rôle déterminant dans son attitude ?
- oui
 - non

Question

➤ De quel domaine relève ce que vous avez fait en prenant le temps de lui expliquer les choses ?

- la psychologie
- la sociologie
- la pédagogie
- la neurologie
- la psychiatrie

➤ De quel domaine relève ce que vous avez fait en prenant le temps de lui expliquer les choses ?

la psychologie ✓

la sociologie

la pédagogie

la neurologie

la psychiatrie

Question

Mme Jeanvie passe la porte de votre structure pour son rendez-vous avec vous. Elle doit réaliser un CV sur un logiciel de traitement de texte.

Elle sait taper, mais n'y connaît rien à la mise en forme d'un document. Une fois devant l'ordinateur, vous l'invitez à taper son texte, puis lui expliquez où se trouve les boutons de mise en forme : pour changer la taille, pour changer le visuel du texte. Vous lui expliquez qu'on appelle ça une "police", qu'on dit "taille de police" pour parler de la taille des caractères et qu'on parle de "style de police" quand on parle du visuel de l'écriture. Ensuite, vous lui expliquez qu'on peut laisser le texte comme il est ou qu'on peut le mettre tout à gauche ou tout à droite ou encore faire en sorte que ça prenne toute la ligne. Vous lui dites que ça s'appelle "l'alignement", simple à retenir. Ensuite, vous l'invitez à réaliser la mise en forme pendant que vous prenez une quinzaine de minutes pour faire votre pause café que vous n'avez pas pu faire avant.

Formation

Médiation

Assistanat

Mme Jeanvie passe la porte de votre structure pour son rendez-vous avec vous. Elle doit réaliser un CV sur un logiciel de traitement de texte.

Elle sait taper, mais n'y connaît rien à la mise en forme d'un document. Une fois devant l'ordinateur, vous l'invitez à taper son texte, puis lui expliquez où se trouve les boutons de mise en forme : pour changer la taille, pour changer le visuel du texte. Vous lui expliquez qu'on appelle ça une "police", qu'on dit "taille de police" pour parler de la taille des caractères et qu'on parle de "style de police" quand on parle du visuel de l'écriture. Ensuite, vous lui expliquez qu'on peut laisser le texte comme il est ou qu'on peut le mettre tout à gauche ou tout à droite ou encore faire en sorte que ça prenne toute la ligne. Vous lui dites que ça s'appelle "l'alignement", simple à retenir. Ensuite, vous l'invitez à réaliser la mise en forme pendant que vous prenez une quinzaine de minutes pour faire votre pause café que vous n'avez pas pu faire avant.

Formation

Médiation

Assistanat

Que retenir ?

Le coeur du métier de conseiller numérique c'est la médiation numérique.

L'objectif de la médiation numérique, c'est tenter de redonner les moyens aux personnes de vivre dans une société devenue numérique.

C'est donc une activité d'accompagnement et de soutien qui doit être émancipatrice et bienveillante.

Que retenir ?

La médiation numérique nécessite de mettre en oeuvre une posture, un savoir-être mais aussi des compétences analytiques.

Le CoNum doit aussi mobiliser des compétences transversales qui relèvent d'autres domaines comme la psychologie, la sociologie, les neurosciences, la pédagogie, etc.

Que retenir ?

Le CoNum doit bien identifier les différents modes d'intervention (aide d'urgence, formation, médiation numérique) et se recentrer sur son coeur de métier.

Vis à vis de l'employeur, il est indispensable de structurer son action pour l'inscrire dans une démarche professionnelle de médiation numérique capacitante.

Structurer son activité pour se recentrer sur son cœur de métier



<https://ladigitale.dev/digiquiz/q/66ed8611d0d12>

Remettre dans l'ordre chronologique les actions à mener :

- animer une séance
- enrôler les participants
- identifier les besoins
- programmer les actions
- accompagner les personnes en besoin urgent
- mesurer l'efficacité des actions de médiation

1 identifier les besoins

2 accompagner pour besoin urgent

3 enrôler les participants

4 programmer les actions

5 animer une séance

6 mesurer l'efficacité des actions de médiation

Que retenir ?

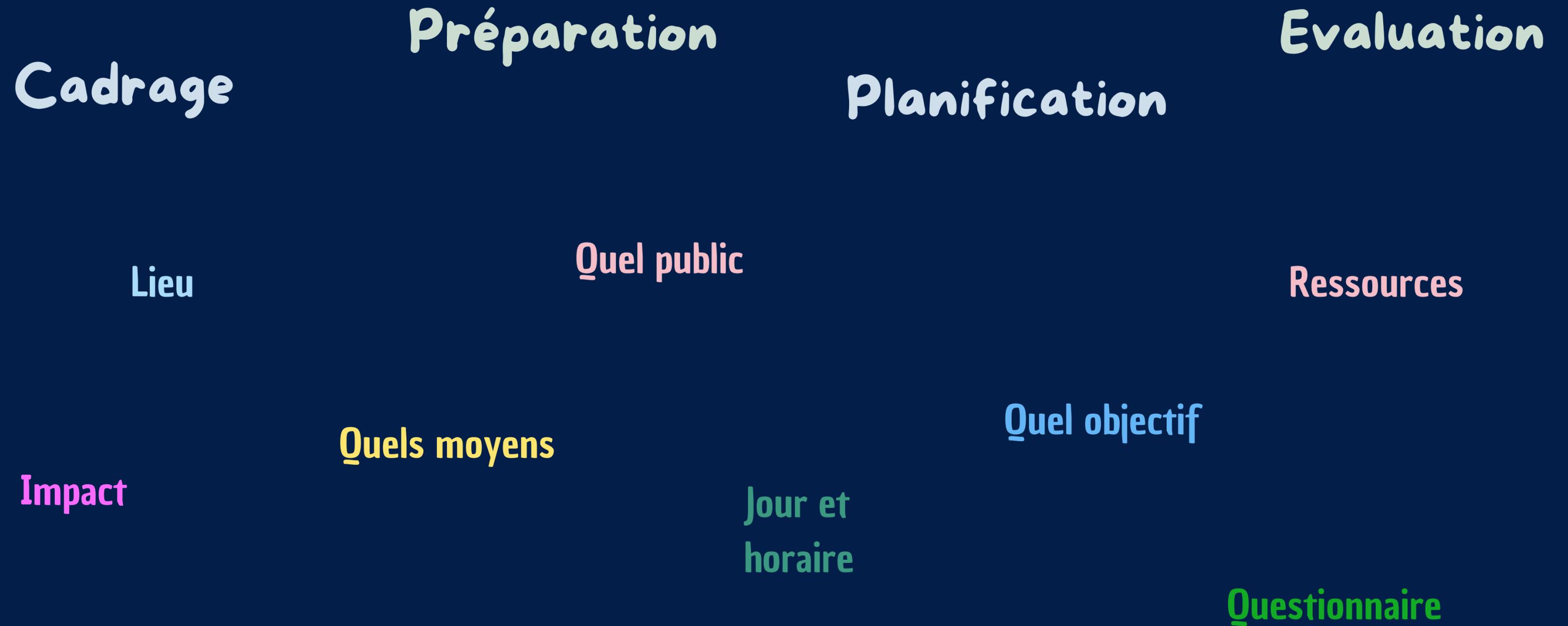
Pour réussir votre mission, il faut accepter et faire accepter une démarche ordonnée : on satisfait la demande immédiate du terrain, mais on construit les données pour repérer les besoins, on organise ensuite les actions et on les mène, par priorité et selon le public. Pour finir, on rend compte de l'impact de l'action menée.

C'est cette démarche qui vous fera, à moyen terme, sortir des interventions urgentes pour aller vers l'essence de votre métier.



TEMPS 4

Mettre en place des ateliers à thème



Préalable à tout atelier à thème

Connaître le public, ses enjeux et ses besoins

- Seniors, pré-ados, ados, lycéens, personnes en situations de handicap, artisans et commerçants, parents constituent des publics avec des enjeux spécifiques.
- Il existe néanmoins des enjeux transversaux à tous les publics !



- Les publics que vous allez accompagner présentent une grande diversité de caractéristiques/contraintes et besoins
- Les attentes, les modes d'apprentissage, les styles d'apprentissage varient selon les publics et peuvent également différer au sein de ces publics.





- Evaluer, c'est important pour vous, afin de professionnaliser votre action, aider à son financement et lui donner de la visibilité.
- C'est aussi important pour les bénéficiaires qui y trouvent un repère de leur trajectoire.

On ne peut pas résumer une évaluation à :

- un questionnaire de satisfaction, qui ne couvre pas le sens de votre mission
- à un outil de sanction, puisque ici, il ne s'agit que d'un repère, une occasion de prendre du recul, de s'améliorer, de vérifier que les bénéficiaires sont effectivement autonomes.





A venir

- *dans les semaines à venir, la vidéo de ce temps d'échange sera versée sur la base de votre territoire*
- *un questionnaire de diagnostic sur votre situation vous sera bientôt soumis pour réponse*
- *un mail va vous être envoyé avec tous les liens vers les sites et les documents utilisés aujourd'hui*

MERCI POUR VOTRE
implication

