

# Webinaire régional

Nouvelle-Aquitaine

Les modules complémentaires  
de l'offre de formation

Dispositif Conseiller numérique



CONSEILLER  
NUMÉRIQUE

# Programme de ce Webinaire



- \* Rappel des interlocuteurs - Qui fait quoi ?
  - \* Focus Formation Continue
  - \* La spécificité Aidants Connect
  - \* Catalogue des modules de formation
  - \* Echanges - Questions
-



# Rappels



# ✨ Rappel des interlocuteurs de la formation

**LA ✨ MEDNUM**

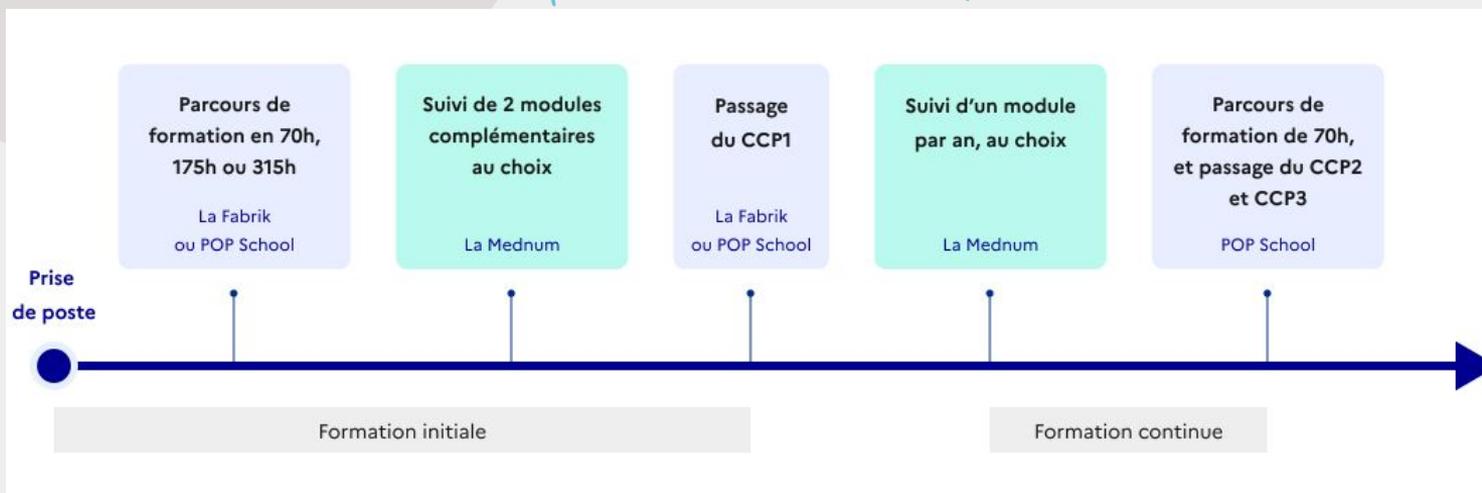
[formation@lamednum.coop](mailto:formation@lamednum.coop)



[contact@fabrikmediationnumerique.org](mailto:contact@fabrikmediationnumerique.org)

**HUBIKOOP**

[formation@hubikoop.fr](mailto:formation@hubikoop.fr)





# Le récap' de la formation initiale



**Vous êtes considéré·e en “formation initiale” si :**

Vous êtes en formation pour obtenir le CCPI de la formation REMN.



**Dans ce cas, vous avez deux interlocuteurs principaux :**



La Fabrik de la médiation numérique est l'organisme en charge du **déploiement et de l'organisation de la formation du CCPI (et du test Pix)**.

Ce sont **vos interlocuteurs privilégiés** pour cette partie de la formation initiale, du positionnement à l'examen du CCPI.



**LA-MEDNUM**

Une fois la convocation à l'examen du CCPI reçue, **vous avez accès aux modules “complémentaires”** proposés par La Mednum, qui est votre interlocutrice sur les modules complémentaires.

**Le calendrier des sessions et les formulaires d'inscription sont sur le site de La Mednum.**



# Le récap' de la formation “continue”



## **Vous êtes considéré-e en “formation continue” si :**

- Vous êtes **titulaire du CCP1** de la formation REMN ;
- Vous êtes **diplômé-e d'un titre équivalent** au CCP1 de la formation REMN.



## **Dans ce cas, vous avez deux acteurs mobilisés :**

**LA**  **MEDNUM**

La Mednum coordonne l'offre des modules complémentaires à l'échelle nationale.

À ce titre, elle centralise le calendrier des sessions à venir et les formulaires d'inscription sur son site internet.

C'est donc **là-bas qu'il faut se rendre** pour s'inscrire à une session.

**HUBIKOOP**

Hubikoop est en charge de la **logistique liée à l'organisation des sessions** sur les différents départements.

Nous élaborons le planning de formation, réservons les salles pour les formations en présentiel, mobilisons les formateurs, etc.

# Passer le titre REMN

Le passage du titre complet s'organise dans un **parcours de 17 semaines, à raison d'un jour par semaine, pour un total de 140h de formation.**

La formation est sur un **format hybride**, composé de sessions à distance et de temps forts en présentiel.

Pour la **Région Nouvelle-Aquitaine**, deux organismes de formation sont mobilisés et **sont vos principaux interlocuteurs** sur le titre complet :

- **l'Espace Numérique Sud-Charente (ENSC)** pour tous les départements à l'exception des Landes (40) et des Pyrénées-Atlantiques (64) ;
- **La Mêlée** pour les départements des Landes (40) et des Pyrénées-Atlantiques (64).



[formation@numeriquesudcharente.com](mailto:formation@numeriquesudcharente.com)



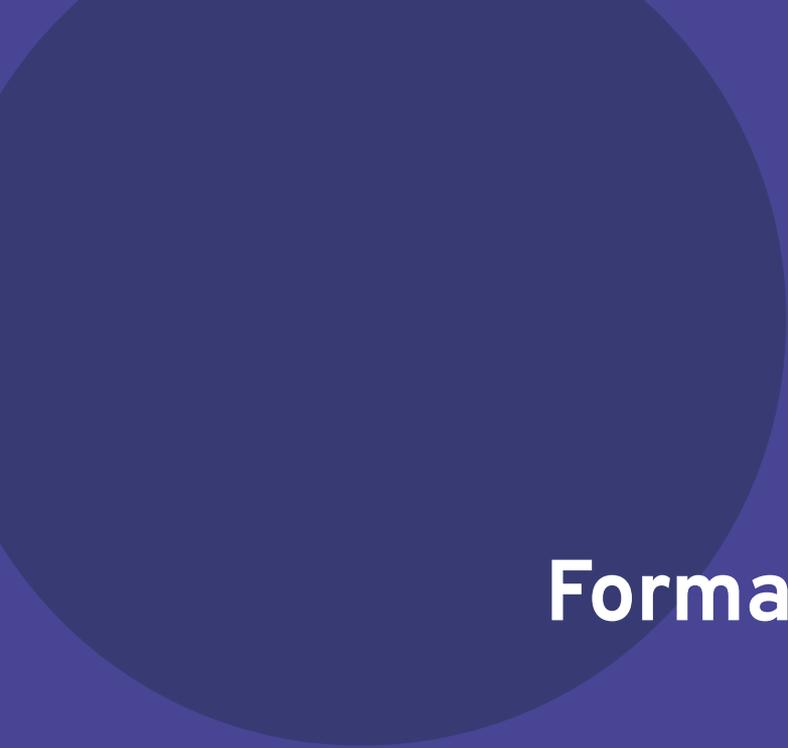
[formation@lamelee.com](mailto:formation@lamelee.com)

 **FAQ - Formation des conseillers numériques - [Nouvelle-Aquitaine](#)**

Retrouvez notre Foire Aux Questions sur la formation des conseillers numériques N-A sur [notre site](#).

 **FAQ - Formation des conseillers numériques - [National](#)**

Retrouvez la Foire Aux Questions sur la formation des conseillers numériques au niveau national sur [le site de la MedNum](#).



**Formation continue**

---

# Modules thématiques et formation continue

Un consortium composé de la Mednum et des Hubs territoriaux pour un numérique inclusif 

HUBiKOOP

HubEst 



HINAURA



LA-MEDNUM



Retrouvez la répartition géographique de ces acteurs, leurs contacts, ainsi que les webinaires régionaux à venir [ICI](#).



# Principes de la formation aux modules thématiques

 Volonté de proposer une **formation personnalisée** et **adaptée aux réalités** de chacun.e

 A travers de tous nouveaux **modules thématiques** ouverts à tou.te.s

 Obligatoires ET pris en charge par l'Etat pour les conseillers numériques à raison de :

**2 modules par an pour ceux qui sont en cours de formation au CCP1 (en formation initiale )**

**1 module par an en formation continue pour tous les Conums déjà formés**

 Tout module supplémentaire pourra être financé par les structures employeuses

Discutez avec votre responsable, au plus tôt, pour ne pas manquer cette opportunité !





# Modules thématiques : précisions sur le démarrage

 Tous les modules contiennent **une journée en présentiel**.

 Le **calendrier des sessions de formation** pour la fin du premier semestre est prévisionnel. Les dates et lieux sont susceptibles de changer au cours de l'année.

**Important :** Toute session supérieure ou égale à **10 stagiaires** est maintenue. Si ce n'est pas le cas, nous vous proposerons un autre lieu de formation en Nouvelle-Aquitaine, éventuellement en dehors de la région ou un report au 2<sup>e</sup> semestre. Vous pourrez aussi choisir un module d'une thématique différente si vous le voulez.

**Important :** votre inscription devient définitive lorsque vous recevez la convocation de formation. Nous vous demanderons d'en accuser réception. Il n'est alors plus possible d'annuler.

**L'obligation de formation** à un module au moins est **attachée à la subvention** que perçoit l'employeur.

**Rappel :** Aidants Connect : dispositif spécifique d'inscription

**Important**

**Toujours une journée en présentiel**

**10 stagiaires minimum : la session est maintenue**

**Inscription définitive : si convocation à la formation est envoyée ET que le conum a accusé réception**

**>= 10 stagiaires**

**< 10 stagiaires**



**Session maintenue à la date et lieu souhaités**

**Report autre lieu ou date NA**

**Report second Semestre**

**Report hors NA au second semestre**

**Proposition Autre thématique**

# Modules thématiques : préinscriptions et inscriptions définitives



## CALENDRIER

Parcourez le calendrier des sessions sur le site de la Mednum

<https://lamednum.coop/formation/>



## INSCRIPTIONS

Cliquez sur le lien dans le calendrier des sessions pour les 14 modules  
Pour rappel, le module Aidants Connect c'est : [ici](#)

Je m'inscris



## VALIDATION

Votre dossier est pris en charge pour vérification auprès de la Banque des Territoires



BANQUE des  
**TERRITOIRES**



## CONFIRMATION

L'organisme de formation vous recontacte, vérifie votre choix et vous transmet une **convocation** qui contiendra toutes les informations pratiques.

**HUBIKOOP**

## Déroulé selon la modalité

### Modules “Prise en mains” (7h)

PRÉSENTIEL  
- 7h



MOODLE -  
0h30

### Modules “Intervenir” (14h)

TÉLÉPRÉSENTIEL -  
3h30



MOODLE -  
3h00



PRÉSENTIEL - 7h00



MOODLE -  
0h30

# Modalités des formations

## 2 - Modules “Prise en mains”

7h



  
**Aidants  
Connect**

### Points d'attention

Aidants Connect est réservé aux structures éligibles

D'où un système d'inscription différent

## 7 - Modules “Intervenir”

sur différents champs du

14h

Numérique

- Cybermalveillance et gestion des données
- Approfondissement à la posture d'accueil et d'accompagnement pédagogique (individuel et collectif)
- La médiation numérique en fablabs ou tiers-lieux
- Sobriété numérique et numérique responsable
- Culture et évolutions du numérique
- Accompagner l'accès aux droits en articulant ses actions avec les programmes et services publics (et gestes de “premiers secours” administratifs)
- Développer des partenariats et communiquer sur ses activités

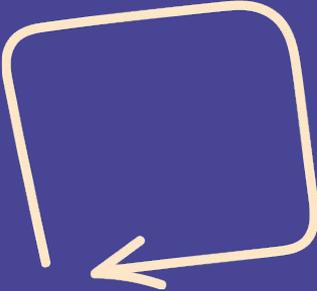
## 6 - Modules “Intervenir”

selon les typologies de

14h

Publics

- Accompagnement des personnes en situation d'illettrisme
- Accompagner les seniors
- Accompagner les TPE / PME et associations
- Accompagner la parentalité numérique
- Accompagnement des personnes en situation de handicap
- Accompagner les réfugiés et demandeurs d'asile



# Aidants Connect

---

# AIDANTS CONNECT, QU'EST-CE QUE C'EST ?

- **Un outil qui sécurise l'aidant et l'utilisateur**

En créant un mandat juridique dématérialisé et en sécurisant la gestion des identifiants et mots de passe des usagers.

*« Pour le public, c'est un outil qui cadre l'accès à leur données personnelles. C'est rassurant. Quant aux agents, cela permet de se sentir protégés. »*

- **Un outil qui fait gagner du temps**

En se connectant directement aux comptes de l'utilisateur sur tous les sites administratifs qui disposent d'un bouton FranceConnect en un clic.

*« Avec Aidants Connect, je passe 40 minutes sur un dossier là où avant je passais 1h30 ! Ça me fait gagner beaucoup de temps, ça soulage mon temps, ma responsabilité »*

# AIDANTS CONNECT, QU'EST-CE QUE C'EST ?

- **Un outil qui met l'accent sur l'accompagnement humain**

« Utiliser cet outil ne remet pas en question l'aspect humain : les personnes apprécient d'avoir un interlocuteur, quel qu'un avec qui parler de leur administration et avec qui effectuer leurs démarches. »

- **Un outil qui permet la continuité de l'accompagnement**

En permettant à tout aidant habilité d'accéder aux mandats conclus dans sa structure.

« Une fois qu'un mandat est créé, n'importe quelle personne de l'équipe peut réaliser les démarches, c'est la structure qui est identifiée »

- **Un outil qui favorise la montée en autonomie des usagers**

En permettant à l'aidant de reprendre la main à tout moment.

« Beaucoup de personnes que j'ai accompagnées avec Aidants Connect sont des élèves que j'ai actuellement en atelier ou que j'ai eus précédemment. Pour moi Aidants Connect est un levier vers l'autonomisation. »

Habilitation

**Comment demander l'habilitation Aidants Connect ?**

# MA STRUCTURE N'A JAMAIS ÉTÉ HABILITÉE

## Les pré-requis

- ✓ Désignation d'un « **Référent Aidants Connect** »\*
- ✓ **Aidants professionnels**
- ✓ Adresse mail sécurisée : **adresse mail individuelle, nominative et professionnelle**



- 1 Le référent Aidants Connect de la structure dépose une demande d'habilitation pour les aidants salariés qui souhaitent être habilités et formés à Aidants Connect ;
- 2 Suite à la validation de sa demande par Aidants Connect, le référent positionne / pré-inscrit les aidants sur une date de formation. Il s'inscrit aussi à un webinar spécialement destiné au référent.
- 3 L'organisme de formation contacte le référent pour valider l'inscription, une demande de prise en charge peut être nécessaire ([se renseigner sur les modalités de financement](#))
- 4 **Une fois la formation suivie et le test Pix réalisé**, un kit de bienvenue est envoyé au référent contenant les accès au compte Aidants Connect !

*\* Le référent Aidants Connect est la personne chargée de la mise en place et du suivi d'Aidants Connect au sein de la structure. Il peut être un aidant professionnel, responsable ou non de la structure.*

# UN NOUVEAU PARCOURS D'HABILITATION

## DEMANDE D'HABILITATION N° 75010005

Personnes impliquées [Ajouter des aidants](#)

### RÉFÉRENT DE STRUCTURE

**Nadia Guimendego**  
Responsable de structure

nadia.guimendego@adressesmail.fr  
+33620322111

20 Avenue de Ségur  
75007 Paris

Ce ou cette référente est aussi aidant : Non

### AIDANT

[Inscrire à une formation](#)

**Mathilde Loarec**  
Conseiller numérique

mathilde.loarec@adressesmail.fr

### AIDANT

**Sylvain Dufraisse**  
Conseiller en économie sociale et familiale

sylvain.dufraisse@adressesmail.fr



# UN NOUVEAU PARCOURS D'HABILITATION

## Formation de Mathilde Loarec

Retrouvez ci-dessous toutes les informations concernant les formations disponibles pour Mathilde Loarec.

Organisme	Dates	Durée	Format	Lieu	Sélection
Mednum	Le 14 mai 2024	7h	Présentiel	Mende (48)	<input type="radio"/>
Mednum	Le 16 mai 2024	7h	Présentiel	Lens	<input type="radio"/>
Mednum	Le 23 mai 2024	7h	Présentiel	Marne, la ville sera définie en fonction des inscriptions	<input type="radio"/>
Mednum	Le 23 mai 2024	7h	Présentiel	Clermont Ferrand	<input type="radio"/>
Mednum	Le 24 mai 2024	7h	Présentiel	Evry	<input type="radio"/>
Mednum	Le 27 mai 2024	7h	Présentiel	Limoges	<input type="radio"/>
Mednum	Le 27 mai 2024	7h	Présentiel	Elancourt	<input type="radio"/>
Mednum	Le 28 mai 2024	7h	Présentiel	Caen	<input type="radio"/>
Mednum	Le 29 mai 2024	7h	Présentiel	Avignon	<input type="radio"/>
Mednum	Le 30 mai 2024	7h	Présentiel	Paris 13 <sup>e</sup>	<input type="radio"/>
Mednum	Le 04 juin 2024	7h	Présentiel	Angers	<input type="radio"/>
Mednum	Le 11 juin 2024	7h	Présentiel	Le département et la ville seront définis en fonction des inscriptions	<input type="radio"/>
Mednum	Le 28 juin 2024	7h	Présentiel	Brest	<input type="radio"/>

Annuler

Valider la sélection

# MA STRUCTURE EST DÉJÀ HABILITÉE



- 1 Le référent Aidants Connect ajoute un aidant à former depuis son espace référent.
- 2 Suite à la validation de sa demande par Aidants Connect, le référent positionne / pré-inscrit les aidants sur une date de formation ou le positionne sur une formation entre pairs.
- 3 L'organisme de formation contacte le référent pour valider l'inscription, une demande de prise en charge peut être nécessaire ([se renseigner sur les modalités de financement](#))
- 4 **Une fois la formation suivie et le test Pix réalisé**, Aidants Connect active les comptes des aidants qui peuvent alors réaliser en toute sécurité des démarches en ligne pour le compte d'usagers

# UN NOUVEAU PARCOURS D'HABILITATION

AIDANTS CONNECT

[manon.piffault](#)      [manon.piffault@beta.gouv.fr](mailto:manon.piffault@beta.gouv.fr)      [Désactiver l'aidant](#)

[Gérer les cartes OTP](#)

## Demandes d'habilitation en cours

Nom	Email	Profession	État de la demande	
Angela Dubois	<a href="mailto:angeladubois@anct.fr">angeladubois@anct.fr</a>	Aidant	Nouvelle	<a href="#">Annuler la demande</a>
Jean-Jacques Test	<a href="mailto:jj.test@beta.gouv.fr">jj.test@beta.gouv.fr</a>	Aidant fictif	Éligibilité validée	<a href="#">Annuler la demande</a> <a href="#">Inscrire à une formation</a>
Jean Pierre Bacri	<a href="mailto:jeanpierrebacri@email.com">jeanpierrebacri@email.com</a>	jean pierre bacri	Liste d'attente	<a href="#">Annuler la demande</a>

## Référents désactivés

Nom	Email	Carte(s) Aidants Connect	
<a href="#">Erik Da Silva</a>	<a href="mailto:erik.da-silva@beta.gouv.fr">erik.da-silva@beta.gouv.fr</a>	GADT00055096	<a href="#">Gérer les cartes OTP</a>



# UN NOUVEAU PARCOURS D'HABILITATION

## Formation de Mathilde Loarec

Retrouvez ci-dessous toutes les informations concernant les formations disponibles pour Mathilde Loarec.

Organisme	Dates	Durée	Format	Lieu	Sélection
Mednum	Le 14 mai 2024	7h	Présentiel	Mende (48)	<input type="radio"/>
Mednum	Le 16 mai 2024	7h	Présentiel	Lens	<input type="radio"/>
Mednum	Le 23 mai 2024	7h	Présentiel	Marne, la ville sera définie en fonction des inscriptions	<input type="radio"/>
Mednum	Le 23 mai 2024	7h	Présentiel	Clermont Ferrand	<input type="radio"/>
Mednum	Le 24 mai 2024	7h	Présentiel	Evry	<input type="radio"/>
Mednum	Le 27 mai 2024	7h	Présentiel	Limoges	<input type="radio"/>
Mednum	Le 27 mai 2024	7h	Présentiel	Elancourt	<input type="radio"/>
Mednum	Le 28 mai 2024	7h	Présentiel	Caen	<input type="radio"/>
Mednum	Le 29 mai 2024	7h	Présentiel	Avignon	<input type="radio"/>
Mednum	Le 30 mai 2024	7h	Présentiel	Paris 13 <sup>e</sup>	<input type="radio"/>
Mednum	Le 04 juin 2024	7h	Présentiel	Angers	<input type="radio"/>
Mednum	Le 11 juin 2024	7h	Présentiel	Le département et la ville seront définis en fonction des inscriptions	<input type="radio"/>
Mednum	Le 28 juin 2024	7h	Présentiel	Brest	<input type="radio"/>

Annuler

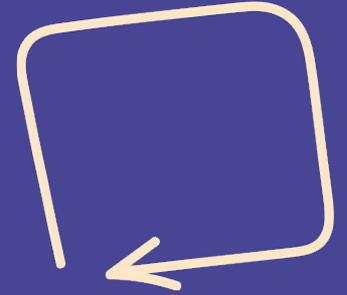
Valider la sélection

# Merci tous pour votre attention !

---

Une question ? Contactez-nous :

[contact@aidantsconnect.beta.gouv.fr](mailto:contact@aidantsconnect.beta.gouv.fr)



# Catalogue des modules de formation

---



## Mon Espace Santé

Le professionnel sera, à l'issue de cette formation, en mesure de répondre aux interrogations et/ou inquiétudes des publics concernant la numérisation de la santé grâce à l'acquisition d'une culture sur le numérique en santé.

Il sera capable d'expliquer les enjeux en termes de sécurité, éthique, respect des données personnelles et les avancées permises par l'outil. Il pourra ainsi accompagner, sans outrepasser son rôle, les usagers dans la prise en main de **Mon Espace Santé**. Le respect du droit, les éléments de sécurité seront abordés afin de garantir le respect des données personnelles et des informations médicales lors des sessions d'accompagnement.

### Objectif principal :

Accompagner mes publics avec Mon Espace Santé.

### Objectif savoir :

1. Acquérir une culture de base du numérique en santé
2. Identifier les enjeux éthiques du traitement des données de santé
3. Identifier son périmètre d'intervention autour de l'utilisation de MES en situation d'accompagnement avec un usager

### Objectif savoir-faire :

1. Utiliser à l'aide d'un ordinateur et d'un smartphone, l'ensemble des fonctionnalités des outils composant Mon Espace Santé (messagerie, catalogue d'applications, partie documentaire, profil médical).
2. Expliquer le fonctionnement de Mon Espace Santé à un usager dans le respect de son périmètre professionnel et des données de l'usager
3. Lever les freins psychologiques des publics face aux outils liés au numérique en santé



### Objectif savoir-être :

1. Communiquer efficacement à l'usager les fonctionnalités de MES en s'appuyant sur des exemples de la vie quotidienne (réception des documents de la part d'un hôpital, génération du carnet de vaccination, envoi d'un message sécurisé à une pharmacie)



## Approfondissement à la posture d'accueil et d'accompagnement pédagogique

Le métier de conseiller numérique et ses missions sont basés sur l'interaction humaine. Le conseiller numérique rencontre différents publics et est confronté à autant de problématiques.

Au-delà de la compétence purement technique liée à la manipulation des outils, une grande partie du travail repose sur l'interaction avec le bénéficiaire. Le conseiller numérique doit s'adapter constamment à son interlocuteur. Il est amené à adapter son discours, sa posture et ses modalités d'accompagnement afin d'instaurer dialogue et relation de confiance avec les usagers.

Ce module a pour ambition de donner des clés théoriques et opérationnelles pour renforcer cette capacité d'adaptation, et d'enrichir le panel de techniques pour accueillir et accompagner les usagers en situation d'accueil et d'accompagnement individuel ou collectif.

### Objectif principal :

Accueillir et accompagner mes publics individuellement ou collectivement grâce à des méthodes de médiation et des ressources pédagogiques adaptées.

### Objectif savoir :

1. Distinguer les différentes composantes de la posture d'accueil
2. Identifier les différentes approches pédagogiques adaptées à l'accompagnement individuel et collectif
3. Identifier les principaux acteurs du territoire répondant aux potentiels besoins de mes publics

### Objectif savoir-faire :

1. Mettre en place des modalités d'accompagnement adaptées aux besoins individuels
2. Utiliser des techniques d'animation pour favoriser la dynamique de groupe et la collaboration entre les apprenants

### Objectif savoir-être :

1. Améliorer les techniques d'écoute active pour définir les besoins et attentes des apprenants
2. Adapter sa communication verbale et non verbale en fonction de la situation
3. Être capable de communiquer sur son champ d'intervention et ses limites



## Cybermalveillance et gestion des données

Cette formation vise à fournir les outils nécessaires pour créer et animer des ateliers collectifs de sensibilisation ou de prévention, et aider à réagir ou conseiller lors d'accompagnements individuels.

Les participants seront sensibilisés aux enjeux du big data légal et illégal, aux différents types de menaces, ainsi qu'aux stratégies et motivations des cybercriminels. Ils seront en mesure d'identifier rapidement les principales menaces en ligne et de comprendre les motivations des cybercriminels afin d'évaluer les risques potentiels pour les individus et les organisations. Des outils comme la Mallette Cyber ou des fiches pratiques seront proposés comme outils d'animations et de prévention. La capacité à accueillir les victimes de cybermalveillance avec empathie et à leur fournir un soutien approprié permettra d'aider les victimes à surmonter les conséquences traumatisantes des cyberattaques.

### Objectif principal :

Accompagner mes publics sur la Cybermalveillance et la gestion des données grâce à des méthodes de médiation et des ressources pédagogiques adaptées.

### Objectif savoir :

1. Mesurer les enjeux et conséquences des traces personnelles collectées par les outils ou équipements numériques du quotidien
2. Évaluer la pertinence d'une collecte de données par un service en ligne selon les critères du règlement général sur la protection des données (RGPD)
3. Identifier les principales menaces et leurs conséquences potentielles pour les utilisateurs, les organisations ou la société

### Objectif savoir-faire :

1. Recommander les gestes « d'hygiène numérique » basiques dans les pratiques numériques quotidiennes
2. Mettre en œuvre des gestes préventifs ou de “premier secours”, pour soi ou pour autrui, face à un acte de cybermalveillance

### Objectif savoir-être :

1. Adopter une posture empathique en cas d'assistance à une victime de cybermalveillance
2. Respecter la confidentialité des informations partagées par les usagers en préservant leur vie privée malgré une situation d'urgence



## Accompagner la parentalité numérique

Soumis à des injonctions contradictoires – Le numérique, c’est leur avenir versus Le numérique, c’est un danger – les parents du XXI<sup>ème</sup> siècle peuvent ressentir une profonde angoisse lorsque se pose la question d’accompagner des usages médiatico-numériques si différents de ceux qu’elles et ils ont eux-même connus dans leur jeunesse. Cette angoisse, parfois perçue – à tort – comme la marque des “bons” parents, peut amener ces derniers à préférer la sécurisation et l’empêchement à l’éducation et à l’autonomisation.

Cette formation doit permettre aux participants d’adopter selon les situations des approches rassurantes ou remobilisantes, pour permettre aux parents de mobiliser les outils et tiers à leur disposition pour favoriser les usages maîtrisés et adaptés du numérique (sans oublier qu’elles sont et qu’ils sont aussi des adultes avec des usages et des besoins).

### Objectif principal :

Accompagner les parents dans leur parentalité numérique grâce à des méthodes de médiation et des ressources pédagogiques adaptées.

### Objectif savoir :

1. Identifier les principales craintes des parents vis-à-vis des usages numériques de leurs enfants
2. Faire le lien entre les besoins fondamentaux et le développement des enfants et leurs pratiques numériques
3. Identifier les acteurs et les structures accompagnant les parents dans l’exercice de leur parentalité (santé, social, médiation numérique, éducation)

### Objectif savoir-faire :

1. Utiliser la méthode d’analyse de situation familiale
2. Orienter les familles vers le professionnel le plus adapté
3. Transmettre des méthodes et des outils de gestion des écrans à la maison

### Objectif savoir-être :

1. Motiver les parents à s’investir dans l’accompagnement des usages numériques de leurs enfants
2. Communiquer de façon constructive
3. Résister aux injonctions découlant des discours anxio-gènes des médias



## Accompagner l'accès aux droits en articulant ses actions avec les programmes et services publics

Ce module accompagne les participants dans la compréhension des enjeux de la dématérialisation et du non-recours aux droits, afin de pouvoir proposer un accompagnement numérique adapté en s'articulant avec les dispositifs locaux complémentaires.



### Objectif principal :

Comprendre les enjeux de l'accès aux droits et maîtriser son cadre d'intervention

### Objectif savoir :

1. Comprendre les enjeux de la dématérialisation et du non recours aux droits
2. Identifier les acteurs de l'accompagnement social et comprendre leur fonctionnement
3. Connaître les droits fondamentaux par situation de vie

### Objectif savoir-faire :

1. Mettre en place les conditions d'un accompagnement réussi
2. Proposer un accompagnement numérique adapté
3. Sécuriser ses accompagnements

### Objectif savoir-être :

1. Adopter une posture agile et bienveillante
2. Maîtriser le syndrome du super héros

## Développer des partenariats et communiquer sur son activité

Loin d’être une activité hors-sol et autonome, la médiation numérique s’inscrit en profondeur dans le territoire et au service de celui-ci.

Mutualisation de ressources, partage d’informations et de veille, travail sur les complémentarités et les manques, co-portage de projet, mise en place de parcours usagers ou de réseaux de prescripteurs, déploiements d’outils partagés... les occasions de collaborer avec des partenaires locaux et nationaux sont nombreuses et il est parfois complexe de savoir par quoi démarrer.

Cette formation permet aux conseillers numériques de mieux comprendre l’intérêt et les formes que peuvent prendre les partenariats avec différents acteurs.

L’objectif est de ressortir de cette formation en ayant conçu une stratégie d’animation de son écosystème local, en lien avec son propre contexte.

### Objectif principal :

Imaginer, constituer et animer un réseau local de solidarité numérique efficace et durable / de partenaires pour l’inclusion numérique

### Objectif savoir :

1. Être capable de déconstruire les stéréotypes sur les publics de la médiation numérique
2. Être capable de nommer et d’expliquer simplement le rôle des acteurs institutionnels locaux et nationaux de l’inclusion numérique
3. Être capable d’expliquer et valoriser le concept de “parcours usagers” incluant la diversité des lieux et solutions de l’inclusion numérique

### Objectif savoir-faire :

1. Être capable de cartographier des partenaires locaux, leur offre de service ainsi que les apports mutuels envisageables
2. Être capable d’imaginer et de mettre en oeuvre une animation locale efficace et durable de son réseau de partenaires locaux
3. Être capable d’élaborer et de déployer une stratégie de communication auprès des partenaires de son territoire

### Objectif savoir-être :

1. Être capable d’adapter son accompagnement face à des situations qui ne relèvent pas de la médiation numérique en orientant l’usager vers un partenaire
2. Être capable d’adapter son discours et sa posture en fonction du partenaire auquel on s’adresse et de l’objectif que l’on souhaite atteindre



## La médiation numérique en Fablabs ou Tiers-lieux

Les Fablabs et les Tiers-lieux sont des lieux du Faire ensemble. Grâce aux espaces partagés qu’ils offrent, ils sont à la fois des leviers d’innovation, mais aussi des lieux de rencontre et de partage qui encouragent les collaborations et les projets collectifs. La médiation numérique y joue un rôle important dans l’accompagnement des publics et la vie du lieu.

Cette formation permet aux professionnels de comprendre ce que sont les Fablabs et les Tiers-lieux. Durant ces deux jours, sont abordés les enjeux d’éducation, d’animation de communauté, de lien au territoire, mais aussi les valeurs portées par les tiers-lieux comme le partage et l’open-source.



### Objectif principal :

Accompagner mes publics sur des approches Fablab et Tiers Lieu grâce à des méthodes de médiation et des ressources pédagogiques adaptées.

### Objectif savoir :

1. Être capable d’expliquer l’histoire et la philosophie des Tiers lieux et Fablabs
2. Être capable de décrire les enjeux liés aux Fablabs et Tiers lieux dans un contexte de médiation numérique
3. Connaître les espaces et ressources de documentation spécifiques aux Tiers lieux et Fablabs
4. Connaître les différentes typologies de machines disponibles en FabLab

### Objectif savoir-faire :

1. Présenter ce qu’est un FabLab/Tiers-Lieu
2. Utiliser des plateformes de documentations liées aux FabLab/Tiers-Lieu
3. Mettre en place des actions pour animer des communautés d’habitants

### Objectif savoir-être :

1. Adopter une posture permettant la mise en place des conditions d’utilisation de l’espace privilégiant le travail collaboratif, et le partage des savoirs (Sécurité/Échanges)
2. Avoir un discours valorisant les Communs et les licences libres

## Sobriété numérique et numérique responsable

Les utilisateurs du numérique, néophytes ou experts, occasionnels ou quotidiens, n'ont pas toujours conscience de sa matérialité. La fabrication et l'emploi des objets et réseaux numériques ont des conséquences directes et massives sur les systèmes naturels et socio-économiques. Les données en la matière, même provenant de sources fiables, évoluent rapidement. Il importe que les professionnels au contact de publics usagers des outils numériques, acquièrent, veillent, puissent transmettre et échanger sur les grandes lignes des connaissances actuelles sur ce sujet.

Cette formation permet aux professionnels d'acquérir ou de renforcer leurs connaissances sur le sujet, de s'entraîner à la recherche et à la restitution organisée d'informations vérifiées et actuelles, et de trouver des pistes d'évolution de leurs pratiques en termes d'usages des outils et réseaux numériques.

### Objectif principal :

Accompagner mes publics vers une approche sobre et responsable du numérique grâce à des méthodes de médiation et des ressources pédagogiques adaptées.

### Objectif savoir :

1. Décrire et hiérarchiser les enjeux environnementaux, économiques et sociaux associés à la fabrication et l'emploi d'outils numériques
2. Identifier des acteurs locaux fiables de la réparation et du recyclage des équipements numériques

### Objectif savoir-faire :

1. Se documenter sur les données actuelles de l'empreinte environnementale, économique et sociale du numérique
2. Concevoir et utiliser un support d'information et de sensibilisation
3. Animer un atelier sur le numérique responsable avec des ressources pédagogiques (kit sobriété numérique de l'Ademe)

### Objectif savoir-être :

1. Adapter ses propres pratiques et priorités en matière de numérique responsable
2. Argumenter autour d'éléments factuels et actualisés en matière de numérique responsable



## Culture et évolutions du numérique

Ce module a pour but de nourrir le Conseiller numérique au travers de la compréhension de la culture numérique, son histoire, ses évolutions afin de situer son action dans un cadre professionnel maîtrisé.

Il pourra ainsi comprendre les enjeux et besoins auxquels la culture numérique doit répondre au fil du temps, s'approprier les outils et ressources liées à la culture numérique en identifiant leurs avantages, leurs limites, développer une éthique et une utilisation responsable professionnelle de ces outils, maîtriser les méthodes pédagogiques nécessaires à la transmission et l'appropriation des publics de la culture numérique. Au travers de cet apport théorique, seront également travaillées la posture professionnelle, la capacité au sens critique ainsi que la capacité du conseiller numérique à sourcer et structurer un argumentaire.

### Objectif principal :

Comprendre la culture numérique pour situer sa pratique, ses limites, ses opportunités et les adapter aux enjeux et besoins de notre société

### Objectif savoir :

1. Se représenter comment la culture numérique répond aux enjeux et besoins de la société
2. S'approprier les outils et ressources liées à la culture numérique en identifiant leurs avantages, leurs limites.

### Objectif savoir-faire :

1. Transmettre des éléments de culture numérique au travers de méthodes ludiques et pédagogiques
2. Intégrer les enjeux de cultures numériques dans son projet, son accompagnement
3. Intégrer la prévention liée à une pratique ou un usage numérique dans le cadre de sa pratique professionnelle

### Objectif savoir-être :

1. Développer un esprit critique
2. Argumenter sa posture et ses choix éthiques dans sa pratique professionnelle
3. Sourcer ses informations et baser son jugement sur des faits étayés et diversifiés.





## Accompagner les seniors

Les besoins des seniors demeurent similaires au reste de la population : prise en main des outils, recherche d'information, réalisation de démarches administratives en ligne, etc... Toutefois, les premières difficultés cognitives, les troubles moteurs et sensoriels, le sentiment d'inadaptation à un monde de plus en plus dématérialisé ou encore le rejet du numérique, bien qu'elles ne soient pas systématiques, forment un ensemble de potentielles spécificités d'apprentissage qui sont nécessaires à prendre en compte par les professionnels pour améliorer l'accompagnement des seniors en situation d'éloignement numérique.

Cette formation permet aux conseillers numériques d'apprendre à identifier les outils ainsi que les modalités d'apprentissage et d'accompagnement à privilégier pour soutenir les pratiques numériques des publics seniors.



## Objectif principal :

Accompagner les publics seniors grâce à des méthodes de médiation et des ressources pédagogiques adaptées

### Objectif savoir :

1. Identifier les usages courants du numérique par les seniors
2. Lister les enjeux liés au vieillissement biologique, fonctionnel et émotionnel des seniors
3. Identifier les outils techniques, les lieux d'accompagnement et les approches pédagogiques au numérique adaptés aux seniors

### Objectif savoir-faire :

1. Utiliser une méthode d'analyse des capacités motrices, sensorielles et cognitives des seniors ainsi que de leurs usages numériques existants ou souhaités, leurs motivations, leurs difficultés...
2. Intégrer des outils pédagogiques et compensatoires adaptés aux besoins des seniors dans le cadre d'un accompagnement individuel ou collectif
3. Mettre en place des ateliers collectifs ou individuels auprès de seniors en se basant sur leurs besoins d'apprentissage et leurs centres d'intérêt

### Objectif savoir-être :

1. Être capable de présenter de façon simple et positive les apports potentiels du numérique pour les seniors

## Accompagner des personnes en situation d'illettrisme

Les personnes en situation d'illettrisme et d'illectronisme font rarement état de leurs difficultés face à l'écrit. Pour faire face aux situations de leur vie quotidienne qui font appel à la lecture, l'écriture ou au calcul, elles utilisent souvent des stratégies de contournement où les personnes qui les rencontrent ne se doutent de rien.

Comment identifier ces difficultés passées sous silence ? Comment les évoquer sans blesser ? Comment accompagner les usagers dans leurs usages numériques ou les orienter vers des lieux adaptés qui puissent répondre à leurs besoins ? Afin d'accueillir et d'accompagner de manière adaptée ce public, la formation outille au mieux le conseiller numérique pour répondre aux situations professionnelles du quotidien.



### Objectif principal :

Accompagner mes publics en situation d'illettrisme et d'illectronisme grâce à des méthodes de médiation et des ressources pédagogiques adaptées.

### Objectif savoir :

1. Discriminer les différentes problématiques d'illettrisme et d'illectronisme
2. Identifier les méthodes d'accompagnement de personnes en situation d'illettrisme et d'illectronisme
3. Identifier des ressources et outils adaptés pour les personnes en situation d'illettrisme et d'illectronisme

### Objectif savoir-faire :

1. Évaluer la problématique d'illettrisme et d'illectronisme d'un usager à travers un diagnostic de premier niveau
2. Mettre en œuvre des méthodes d'accompagnement avec des outils, numériques ou non, adaptés à la situation de l'utilisateur

### Objectif savoir-être :

1. Faire preuve d'empathie, d'écoute et de patience
2. S'adapter à la situation et à l'utilisateur

## Accompagner des personnes en situation de handicap

Le module de formation « Accompagner des personnes en situation de handicap dans la médiation numérique » est spécifiquement conçu pour former les participants sur comment aider les personnes handicapées à utiliser et à bénéficier des technologies numériques de manière inclusive et adaptée à leurs besoins spécifiques.

Il vise à sensibiliser les participants aux défis auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap lorsqu'elles utilisent des technologies numériques, fournir des compétences pour adapter les technologies numériques aux besoins des personnes handicapées et apprendre à utiliser des outils et des logiciels d'accessibilité pour rendre les technologies numériques plus accessibles.

### Objectif principal :

Accompagner les personnes en situation de handicap grâce à des méthodes de médiation et des ressources pédagogiques adaptées.

### Objectif savoir :

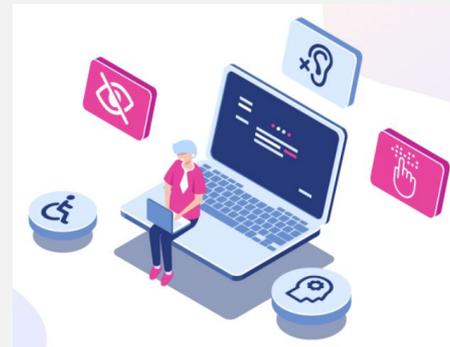
1. Connaître les principaux types de handicap
2. Connaître les besoins et attentes des personnes en situation de handicap
3. Connaître les normes et les outils d'accessibilité numérique
4. Connaître les principaux acteurs de terrain et leur mission

### Objectif savoir-faire :

1. Appliquer des méthodes de médiation adaptées aux différents types de handicap
2. Utiliser des ressources pédagogiques adaptées à la situation de handicap de l'utilisateur : supports visuels, audio, tactiles, etc.
3. S'équiper pour accueillir et accompagner les personnes en situation de handicap

### Objectif savoir-être :

1. Communiquer de manière appropriée face aux différentes formes de handicap



## Accompagner les réfugiés et demandeurs d'asile

Le déploiement des maisons France Services, et du dispositif Conseiller numérique ces dernières années a prouvé son utilité auprès des citoyens français rencontrant des difficultés à effectuer leurs démarches administratives en ligne. Les publics primo-arrivant sous le statut de réfugié ou demandeur d'asile sont également bien souvent confrontés aux mêmes difficultés qui, couplées à la barrière de la langue, se retrouvent face à un long parcours du combattant. Les conseillers numériques eux-mêmes peuvent se trouver démunis face aux nombreux documents à fournir, démarches à réaliser et à la multiplicité des interlocuteurs.

Cette formation se veut donc, dans un premier temps, informative afin de permettre aux conseillers numériques confrontés à ces situations de mieux comprendre ce public, et ses difficultés, les démarches qu'il est souvent amené à effectuer, les acteurs principaux et leur rôle.

### Objectif principal :

Accompagner mes publics réfugiés et demandeurs d'asile grâce à des méthodes de médiation et des ressources pédagogiques adaptées.

### Objectif savoir :

1. Identifier les enjeux spécifiques des réfugiés, demandeurs d'asile et personnes allophones.
2. Identifier les acteurs principaux qui interviennent auprès de ces publics
3. Identifier le périmètre d'action de son accompagnement numérique

### Objectif savoir-faire :

1. Orienter ses publics vers les acteurs spécialisés selon la situation rencontrée en respectant son périmètre d'intervention
2. L'accompagner aux démarches administratives en ligne à l'aide d'outil, de méthode

### Objectif savoir-être :

1. Adopter une posture interculturelle
2. Prendre en compte la typologie du public et ses caractéristiques
3. Déconstruire ses idées reçues



Gul Aqa, un des participants à l'atelier de Christophe Conum à Aulnay-sous-Bois



## Accompagner les TPE / PME et associations

Ce module vise à faire connaître aux participants les bonnes pratiques pour l'accompagnement des publics professionnels, qu'il s'agisse de TPE/PME ou d'associations.

Enjeux de cybermalveillance, outils dédiés à la gestion des entreprises, connaissance du réseau d'interlocuteurs locaux vers lesquels orienter les professionnels : ce sont autant de connaissances à maîtriser pour l'aidant numérique face à ce public spécifique.

### Objectif principal :

Accompagner les publics seniors grâce à des méthodes de médiation et des ressources pédagogiques adaptées

### Objectif savoir :

1. Identifier les interlocuteurs et les acteurs du territoire qui interviennent auprès des TPE, PME et associations
2. Se représenter les spécificités des TPE/PME et association dans l'écosystème des structures et des organisations

### Objectif savoir-faire :

1. En cours d'élaboration

### Objectif savoir-être :

1. En cours d'élaboration



# Temps d'échanges

