

Lutte contre l'illectronisme, formation d'aidants numériques

Fiche technique

Secteurs

Tous secteurs

Public

Tous publics

Durée

1 jour + 1 jour

Organisme de formation

☛ SUD MANAGEMENT

Date limite d'inscription

27/10/2020

Lieux & dates

☛ Groupe 1

CARCASSONNE

Le 10 novembre 2020

+ Le 10 décembre 2020

Interlocuteur Opco Santé

fcoccitanie@opco-sante.fr

Interlocuteur OF

Frédéric EDELINE

f.edeline@sudmanagement.fr

06.38.70.02.37

Intervenant

☛ Laurence KOLODZIEJ

Formatrice

Partenariat & cofinancement

☛ Direccte Occitanie

Contexte

« L'Impact du numérique, les démarches en ligne simplifient la vie de 80% des gens mais complique celle des autres, particulièrement celle des plus fragiles. La dématérialisation supprime souvent tout interlocuteur, il devient impossible de demander une explication... alors on abandonne. » Emmaüs Connect

Le numérique s'inscrit de manière transversale dans tous les domaines de la vie quotidienne et accompagner le développement des usages du numérique est un enjeu capital d'équité citoyenne afin de ne laisser personne en marge.

Face au risque de la perte d'autonomie des usagers « fragiles » due à la dématérialisation, les professionnels du secteur social et médicosocial se mobilisent pour transmettre un « bagage numérique minimum » pour permettre aux personnes de conserver leur « pouvoir d'agir »

L'appropriation et le développement de la fonction multiple d'aidant numérique nécessite d'une part de se doter d'un cadre juridique, éthique et déontologique et d'autre part de disposer des ressources techniques et pédagogiques nécessaires pour construire des parcours d'inclusion numérique adaptés à chacun.

Vidéo de présentation :

Objectifs

Cette formation vise à accompagner les salariés et travailleurs de l'association sur les problématiques liées au numérique et non les usagers

- ☛ Identifier la notion d'illectronisme et ses impacts
- ☛ Décrire le rôle et les missions d'aidant numérique
- ☛ Expérimenter la posture et la méthodologie d'accompagnement de publics en cours d'acquisition de compétences numériques

Prérequis

Aucun

Contenu

Journée 1 :

-Cadre théorique

- ☛ Dématérialisation et téléprocédure
- ☛ Non-recours aux droits
- ☛ Illectronisme (définition, chiffres)
- ☛ Impacts de l'évolution numérique
- ☛ Inclusion numérique
- ☛ Exclusion et précarité numérique
- ☛ Les différents niveaux de la fracture numérique

- ⇒ Les publics éloignés (chiffres, catégories)
- ⇒ La médiation numérique
- Équipements des français** (Téléphonie, Ordinateurs, tablettes, Connexion)
- Impacts/relation à internet**
- ⇒ Pour s'Informer
- ⇒ Utilisation pour Vie personnel et professionnelle
- ⇒ Relations avec l'administration
- ⇒ Utilisation ludique
- Profil des internautes (particularités seniors et handicap), les enjeux sociaux de la fracture numérique**
- Posture et rôle de l'aidant numérique**
- ⇒ Définition accompagnement numérique (je fais, j'accompagne, je forme)
- ⇒ Les 4 dimensions de l'aide (accueil, diagnostic, accompagnement, orientation)
- ⇒ Renforcement du pouvoir d'agir
- Cadre légal**
- ⇒ Le mandat
- ⇒ RGPD
- ⇒ CNIL
- ⇒ Les données personnelles / confidentialité
- ⇒ Le travail en réseau
- ⇒ Les limites de la fonction
- La pratique de l'aidant numérique**
- Les difficultés rencontrées
- Les bonnes pratiques
- Les moyens mis en œuvre pour répondre aux sollicitations/ mes limites
- Comment « accrocher les publics » ?
- Réflexion sur les freins côté aidants et côté aidés

Journée 2 :

Retour sur expérience vécue en intersession

-Création en direct d'une plateforme collaborative entre les participants pour échanges futurs des bonnes pratiques, partages de ressources etc.... (Ex. TRELLO) ?

-Fiche de poste de l'aidant numérique

-La posture de l'aidant numérique

- ⇒ La prise de recul
- ⇒ La prise en charge des urgences
- ⇒ Le discours, la formulation
- ⇒ La réponse en fonction du comportement de l'utilisateur/identifier les émotions

La posture de l'aidant numérique (suite)

- ⇒ Instaurer la confiance, lever les barrières
- ⇒ Susciter l'envie de s'engager dans la démarche d'inclusion numérique
- ⇒ Savoir dire non (assertivité)/poser des limites
- ⇒ Les softs skills nécessaires à ces fonctions

-La découverte des sites permettant aux aidants et usagers de trouver les informations

- Boîte à outils