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
14/01/2021

Lieux & dates

➲ **Groupe 1**
Albi
Le 9 février 2021
+ Le 9 mars 2021
➲ **Groupe 2**
Toulouse
Le 11 février 2021
+ Le 11 mars 2021
➲ **Groupe 3**
G1 - 100% en distanciel
Le 3 mars 2021
+ Le 29 mars 2021
➲ **Groupe 4**
G2 - 100% en distanciel
Le 4 mars 2021
+ Le 30 mars 2021
➲ **Groupe 5**
G3 - 100% en distanciel
Le 5 mars 2021
+ Le 31 mars 2021

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 &

Contexte

L'illettrisme numérique, appelé « illectronisme » touche en particulier les populations les plus fragiles.
L'illectronisme impacte fortement les organisations de travail et plus globalement la vie sociale des salariés
L'objectif est donc de lutter contre l'illectronisme des salariés de nos secteurs via un accompagnement dédié et former des « Aidants numériques » en interne afin qu'ils viennent en appui auprès de leurs collaborateurs en cours d'acquisition de nouvelles compétences numériques

Vidéo de présentation :

https ://youtu.be/kUEz6bANMJo

Objectifs

Cette formation vise à accompagner les salariés de l'association sur les problématiques liées au numérique.

➲ 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

cofinancement
➲ **DIRECCTE**

➲ Pour s'informer
➲ Utilisation pour vie personnelle et professionnelle
➲ Relations avec l'administration
➲ Utilisation ludique

-Profil des internautes (particularités seniors et handicaps), 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'usager/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 collaborateurs de trouver les informations

- Boîte à outils