

KIT D'ATELIERS CnFS

1. Contexte et objectifs.....	3
Le dispositif Conseillers Numériques France Services (CnFS).....	3
Les ateliers CnFS.....	3
Objectifs des kits d'ateliers	4
2. Les ateliers	5
Format et structure d'ateliers	5
Comment structurer un atelier ?.....	7
Exemples de thématiques pouvant être traitées en ateliers	9
3. Les règles d'or pour mener efficacement un atelier.....	11
Planifier un atelier	11
Animer un atelier.....	11
Réaliser la synthèse des échanges	12
4. ANNEXES : présentation des exercices du kit.....	14
CREER DU LIEN	15
PRESENTER / REAGIR.....	17
PARTAGER / CONFRONTER	17
IMAGINER / EXPLORER.....	18

1. Contexte et objectifs

Le dispositif Conseillers Numériques France Services (CnFS)

La Banque des Territoires contribue à la stratégie nationale pour un numérique plus inclusif pour tous sur l'ensemble du territoire. Dans le cadre d'un mandat de l'État piloté par l'Agence nationale de la cohésion des territoires, elle déploie 4 000 Conseillers numériques France services afin d'accompagner les Français vers plus d'autonomie dans leurs usages quotidiens du numérique.

Ce dispositif phare du Plan de relance a pour ambition de rendre plus accessible un usage quotidien du numérique et de favoriser notamment l'insertion professionnelle et le retour à l'emploi pour les publics fragilisés.

Les ateliers CnFS

L'animation des communautés CnFS s'articule autour de la mise à disposition d'outils numériques (Plateforme MatterMost) et la mise en place de temps d'échange : les ateliers CnFS.

Ces temps permettront aux conseillers numériques du territoire de mieux se connaître entre eux, de comprendre la diversité de rôles et de missions que représente cette communauté, et de faciliter la création de synergies avec d'autres acteurs implantés sur le territoire.

Dans un premier temps, la mise en place de ces ateliers s'appuiera sur les NEC (Numérique En Commun), une communauté d'acteurs publics et privés qui agissent au quotidien pour un numérique d'intérêt général.

Les NEC locaux, événements déjà établis et portés par des acteurs locaux, représentent une opportunité d'organiser des rencontres territoriales entre CnFS, et avec leur employeur, sans avoir à porter la logistique de l'évènement et en s'insérant dans une dynamique préexistante de l'écosystème local.

La création de temps d'ateliers spécifiques au réseau des CnFS lors des NEC locaux permettra une continuité de remontées de terrain avec la possibilité de :

- Créer du lien entre les conseillers sur un même territoire pour favoriser le partage et la coordination des actions dans le réseau des conseillers
- Présenter les nouvelles du réseau aux conseillers et favoriser l'expression des retours agents
- Favoriser les remontées terrains des conseillers et des structures d'accueil et les structurer pour faciliter leur prise en compte
- Imaginer et développer en commun des pistes de solutions, de nouvelles approches

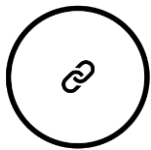
Objectifs des kits d'ateliers

Dans ce cadre, l'objectif est d'outiller les porteurs de ces événements pour animer ces temps sans avoir besoin d'un apport de ressources annexe. L'ambition est ainsi de proposer un kit comprenant des propositions d'exercices clé en main autour de thématiques prédéfinies, que les porteurs n'auraient qu'à sélectionner en fonction du temps dont ils disposent, du nombre de personnes présentes et des modalités logistiques.

2. Les ateliers

Format et structure d'ateliers

Les ateliers peuvent prendre plusieurs formes en fonction des objectifs, du nombre de participants, des modalités (à distance ou en présentiel) et du temps alloué. Pour structurer un atelier, le kit propose des exercices rassemblés en 4 grandes familles d'activité.



CREER DU LIEN

Cette activité correspond à un objectif généralement transverse à tous les ateliers CnFS. Elle doit faciliter la rencontre entre les Conseillers, encourager la prise de parole et initier la création de réseaux.



PRESENTER / REAGIR

Cette activité doit permettre d'animer des temps de présentations « descendantes » et de faciliter et cadrer les temps de réaction suite à ces présentations.



PARTAGER / CONFRONTER

Cette activité correspond à un objectif de partage d'expérience, de remontées et de confrontation des pratiques terrain.



IMAGINER / EXPLORER

Cette quatrième activité est plus centrée sur l'idéation, la recherche de solutions à un problème donné. Elle doit permettre de rechercher en commun des pistes, des pratiques à explorer et à expérimenter.

Il est conseillé de toujours intégrer dans un atelier l'activité **CREER DU LIEN + une autre activité**.

Le tableau ci-dessous présente des exemples d'articulations d'activités en fonction d'objectifs d'ateliers.

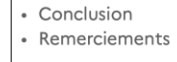
Durée	Objectif	Activités recommandées
1h30	Présenter un dispositif, un outil <i>Ex : Présentation par un HUB de la cartographie du territoire</i>	CREER DU LIEN + PRESENTER/REAGIR
1h30	Recueillir les bonnes pratiques sur un sujet donné <i>Ex : Effectuer un diagnostic numérique d'un usager</i>	CREER DU LIEN + PARTAGER/CONFRONTER
1h30	Imaginer des solutions à un problème donné <i>Ex : Articulation et fonctionnement opérationnel avec les FS</i>	CREER DU LIEN + IMAGINER/EXPLORER
2h30	Présenter un dispositif, un outil et se projeter dans son utilisation opérationnelle <i>Ex : Présentation de l'outil RDV solidarités et projection sur son utilisation future par les conseillers</i>	CREER DU LIEN + PRESENTER/REAGIR + IMAGINER/EXPLORER
2h30	Identifier et améliorer les pratiques existantes <i>Ex : Comment de faire connaître et communiquer sur son offre ? retour d'expérience et exploration de solutions</i>	CREER DU LIEN + PARTAGER/CONFRONTER + IMAGINER/EXPLORER

Comment structurer un atelier ?

Pour les animateurs expérimentés, les fiches d'exercices doivent être considérées comme des briques disponibles et malléables qui peuvent être utilisées de manière à compléter leur organisation.

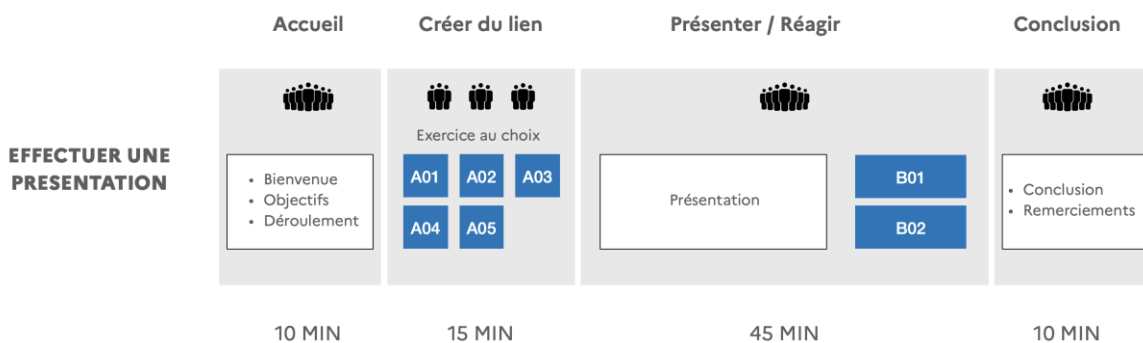
Pour les animateurs les plus novices, les schémas ci-dessous illustrent des déroulements types d'atelier qui peuvent être mis en œuvre directement.

Légende :

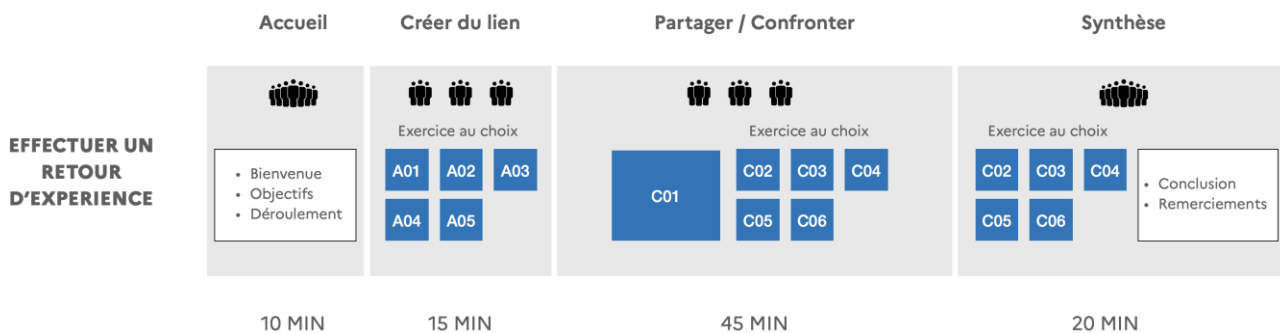


Contenu produit par l'animateur

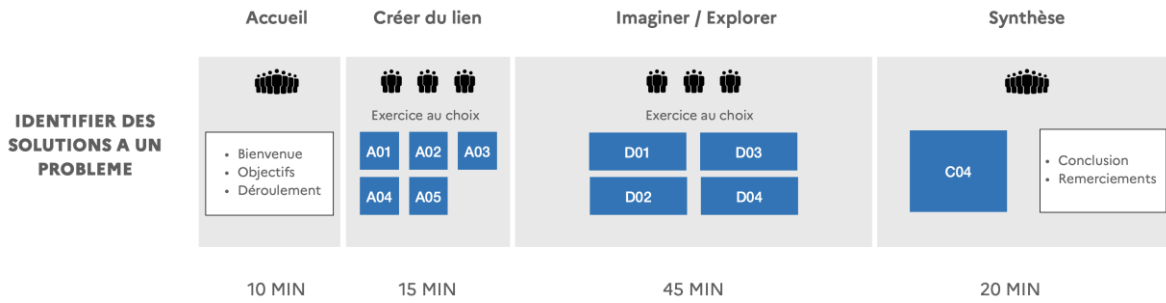
Exemple 01 : effectuer une présentation sur 1h30



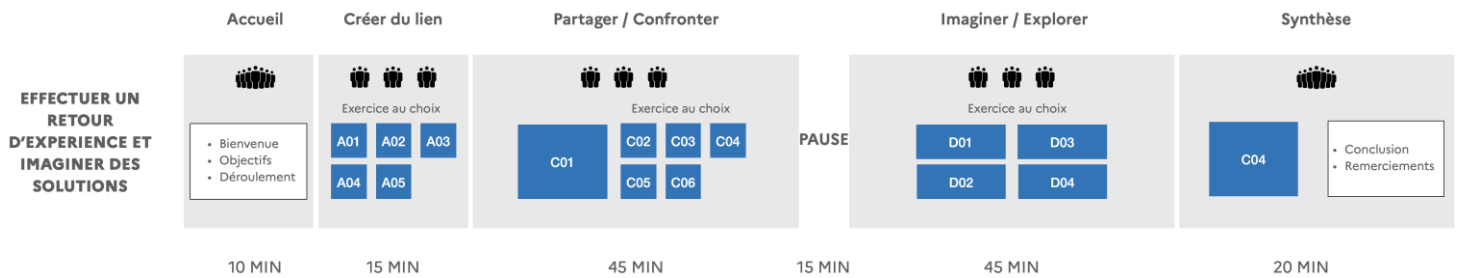
Exemple 02 : effectuer un retour d'expérience sur 1h45



Exemple 03 : identifier des solutions à un problème sur 1h45



Exemple 04 : effectuer un retour d'expérience et imaginer des solutions sur 2h45



Exemples de thématiques pouvant être traitées en ateliers

Exemples de thématiques CnFS

Effectuer son diagnostic territorial lors de son entrée en poste : Aider les CnFS à connaître leurs partenaires locaux et leurs spécificités pour améliorer l'efficacité de l'accompagnement des citoyens.

Connaître et interagir avec l'écosystème de son territoire : Aider les CnFS à communiquer (message, supports de communication) et entretenir les liens avec les différents acteurs locaux.

Effectuer un diagnostic de la maturité numérique de l'utilisateur : Aider les CnFS à évaluer l'autonomie numérique des citoyens et identifier les pratiques et ressources pour adapter l'accompagnement.

Comment se faire connaître et communiquer sur son offre sur son territoire : Aider les CnFS à communiquer sur leurs actions en direction des partenaires et des citoyens, en prenant en compte les spécificités des différents destinataires et territoires.

Monter un évènement au sein de son lieu ou entre CnFS : Aider les CnFS à sélectionner les types d'évènements et à les mettre en œuvre.

Diversifier son offre de services : Aider les CnFS à trouver et développer de nouveaux accompagnements, ateliers et services.

Aller chercher de nouveaux profils / des personnes isolées ou très éloignées du numérique : Aider les CnFS à entrer en contact et communiquer avec différents profils de citoyens en adaptant les types et canaux de communications.

Exemples de thématiques Employeurs CnFS

Construire une stratégie d'inclusion numérique : Aider les employeurs et structures à développer l'inclusion numérique adaptée aux profils et ressources spécifiques des citoyens.

Communiquer efficacement auprès des usagers : Aider les structures d'accueil et employeurs à entrer en contact et communiquer avec différents profils de citoyens en adaptant les types et canaux de communications.

Pérenniser les postes et/ou la fonction de CnFS : Aider les structures d'accueil et employeurs à trouver des pistes de pérennisation des postes et activités des CnFS.

3. Les règles d'or pour mener efficacement un atelier

Planifier un atelier

Il est important d'embarquer les utilisateurs en amont de l'atelier :

- **Utiliser les groupes de travail** sur le réseau MatterMost
- **Partager les thématiques / supports en avance** pour préparer les retours
- **Solliciter du retour d'expérience** de la part des participants dès la préparation en amont de l'atelier, les inciter à réfléchir aux thématiques de l'atelier en amont.
- **Communiquer en amont** sur:
 - La thématique de la rencontre
 - L'objectif de la rencontre
 - Les profils auxquels s'adressent la rencontre, si nécessaire

Animer un atelier

- **Présenter le cadre de l'atelier :**
 - La thématique de la rencontre
 - L'objectif de la rencontre
 - Les profils auxquels s'adressent la rencontre, si la rencontre est ouverte
- **Favoriser les supports physiques de saisie par les participants pour guider les discussions, structurer les retours et faciliter la projection dans des pistes de solutions.**
- **Varier l'animation :** une animation de rencontre variée permet de favoriser l'écoute, le partage de retours et favoriser la production de pistes de solutions. Au sein d'une même rencontre, la variation peut s'opérer en alternant les exercices d'animations ainsi que leurs modalités.

Utiliser des contraintes lors des animations permet également d'inciter les participants à prioriser et structurer leurs échanges. Ces contraintes peuvent être de plusieurs ordres:

- Une contrainte temporelle. Cela permet de rythmer un atelier comme présenter une piste de solution en 180 secondes.
- Une contrainte numérique, par exemple se présenter en une unique phrase lors d'un tour de table, les 5 règles d'or, devoir créer 50 idées en une minute pour un groupe.

- Une contrainte d'ordre de grandeur, par exemple « Si demain votre idée est utilisée par 1 million de personnes »

Délaisser temporairement l'utilisation de textes au profit d'images, photographies ou d'iconographie pour la présentation de thématiques, l'expression de retours d'expériences ou la présentation de pistes de solutions.

Utiliser l'espace pour matérialiser les positions, les idées, les contextes exprimés par les participants:

- Créer des zones sur le sol pour matérialiser plusieurs alternatives et demander aux participants de se positionner en fonction
 - Utiliser des éléments mobiles à placer les uns par rapport aux autres pour cartographier et matérialiser des relations entre éléments
- **Maintenir l'attention des participants** : rendre actifs les participants afin de garder leur attention, notamment lors de phases de présentation avec par exemple des fiches d'écoute active

Réaliser la synthèse des échanges

Les animations proposées dans le kit permettent de faciliter la synthèse des échanges :

- Prévoir les informations et le format de synthèse en amont du déroulement de l'atelier
- L'utilisation de supports à la main des participants facilite la création de traces de échanges et la synthèse de ceux-ci sans devoir retranscrire les échanges lors des rencontres

4. ANNEXES : présentation des exercices du kit

Le kit propose 4 types d'activités qui peuvent être utilisées en fonction des buts de la rencontre CnFS:

- **1. Créer du lien**
- **2. Présenter/Réagir**
- **3. Partager/Confronter :**
- **4. Imaginer/Explorer :**

Un atelier peut combiner plusieurs activités en fonction des objectifs et du temps disponible.

Pour chaque type d'activité, le kit propose plusieurs exercices dont le choix reste à la discrétion de l'animateur.

Chaque exercice se présente sous la forme d'un fichier .ppt pouvant être exploité de manière numérique (en projection d'écran) ou de manière physique par impression. Une page de description de l'exercice accompagne toujours le support.

CREER DU LIEN

A01. Fiche de présentation

La fiche de présentation permet dans un premier temps de structurer et d'améliorer les prises de paroles lors des tours de table.

Elle permet dans un second temps de faciliter l'interconnaissance entre les participants durant la session et le partage à l'issue de la session.

Elle se présente sous la forme d'une fiche individuelle permettant à chaque participant de noter :

- Son prénom
- Son email
- Sa structure d'accueil
- Sa localisation
- Son ancienneté au poste
- L'aspect le plus motivant de son activité

Icebreakers

Le « brise glace » ou « l'icebreaker » en anglais a pour objectif de mettre rapidement à l'aise les participants d'un atelier, d'un séminaire ou tout autre événement rassemblant plusieurs personnes ne se connaissant pas ou peu.

L'idée est de proposer des exercices qui facilitent les premiers contacts et les premiers échanges.

A02. Icebreaker 1 : 10 choses en commun

Organisés en sous-groupes (10 max), les participants doivent ici définir les 10 éléments qu'ils ont en commun dans leur activité de CnFS.

A03. Icebreaker 2 : Le mot unique

L'animateur propose un thème (le thème principal de l'atelier par exemple) et les participants doivent décider du mot qui symbolise le mieux le thème de l'atelier. Chacun propose un terme, puis, collectivement, le terme le mieux adapté est choisi.

A04. Icebreaker 3 : Le slogan

Chaque sous-groupe doit se choisir un slogan emblématique. Plusieurs propositions peuvent être effectuées, puis, collectivement, un slogan est sélectionné.

A05. Icebreaker 4 : CnFS dans l'espace

Organisés en sous-groupes, les participants doivent définir les 3 choses qui leur sont indispensables pour réaliser leur activité. Au travers d'un exercice de projection, chacun imagine les 3 indispensables (objet, ressources, outil...). Collectivement, les 3 choses nécessaires et communes sont déterminées.

PRESENTER / REAGIR

B01 : Intercalaires de respiration

Lors d'une présentation descendante, l'animateur intègre dans son fichier de présentation 3 slides permettant de recueillir les avis des participants au travers de 3 questions clefs :

- Qu'avez-vous appris de nouveau
- Certains points restent-ils à éclaircir ?
- Quels impacts pour votre activité ?

B02 : Intercalaire de réaction

L'animateur peut également utiliser en fin de présentation ce slide pour évaluer la perception de la présentation effectuée.

Les participants se positionnent en 4 groupes en fonction de l'intérêt du sujet présenté pour eux et de la clarté de la présentation.

PARTAGER / CONFRONTER

C01 : Fiche de recueil de retour d'expérience

Les participants utilisent cette fiche de manière individuelle ou binômes/trinômes pour structurer leur retour d'expérience sur un sujet donné. Elle permet de disposer de recueillir les pratiques mises en œuvre sur la thématique étudiée, identifier les éléments facilitants (ressources, acteurs) et détecter ce qui a fonctionné ou posé des difficultés.

Cet exercice est souvent à proposer en amont et en complément d'un exercice de synthèse

C02 : Fiche de synthèse : Les règles d'or pour...

Cette fiche de synthèse permet de finaliser un retour d'expérience en concentrant les conclusions sur les bonnes pratiques à mettre en place. La rédaction de 6 règles d'or oriente les utilisateurs vers une liste concise de règles, facilement mémorisable et valorisant ce qu'il est conseillé de faire.

C03 : Fiche de synthèse : à éviter / à privilégier

Cette fiche permet de synthétiser les retours d'expérience terrain en deux catégories : ce qu'il est recommandé de faire et ce qu'il convient d'éviter. Variante de la précédente, elle permet en plus d'identifier les « pièges » à éviter dans les pratiques terrain liées à la thématique étudiée.

C04 : Fiche de synthèse : Besoins / Solutions / Actions

3 catégories d'informations structurent cette fiche. La liste des besoins identifiés pour une problématique donnée, les pistes de solutions envisageables (issus de pratiques terrain ou imaginées en séance) . Elle complète les synthèses précédentes par une projection en listant les prochaines étapes qui pourraient être mises en œuvre et constitueraient ainsi un plan d'actions.

C05 : Mapping de synthèse

Cette fiche s'appuie sur les avantages du mind mapping pour proposer une synthèse visuelle des échanges.

Le sujet abordé est ainsi scindé visuellement en quatre groupes d'informations pour lesquels les participants vont pouvoir synthétiser leurs retours.

Par défaut des groupes d'informations de synthèse sont proposés (Besoins/Questions/Difficultés/Bonnes pratiques) mais ils peuvent être modifiés par l'animateur pour une orientation différente de la synthèse.

IMAGINER / EXPLORER

D01. 8min / 8 idées

Cet exercice d'idéation doit permettre de générer un maximum d'idées sur une problématique donnée en un minimum de temps.

Chaque utilisateur doit produire 8 idées en 8 min. La matérialisation des idées peut s'effectuer par écrit ou par dessin. On peut demander ensuite à chaque utilisateur de sélectionner dans sa production les 2 ou 3 idées qui lui semblent être les plus pertinentes et de les présenter.

Le même template peut être réutilisé en synthèse pour sanctuariser les idées sélectionnées par le groupe.

D02. Haibu

Cet exercice consiste à créer des scènes, des scénarios par le biais d'objets mis en situation. Ces objets illustrent des acteurs, des activités, des lieux...

Les utilisateurs construisent une réponse scénarisée à une question (ex : comment aller chercher de nouveaux profils éloignés du numérique) en plaçant les différents

acteurs (le CnFS, le citoyen...), les actions envisagées, les moyens à utiliser, les problèmes qui peuvent être rencontrés, les solutions envisageables. La construction de scènes mobilisent d'autres circuits d'imagination que les méthodes de production écrites et permettent ainsi de varier l'animation tout en ayant une production de synthèse très visuelle à la fin de l'exercice. L'Haïbu existe sous la forme de fichier informatique et également de plateau de jeu physique.

D03. Reformulation de problème

Cet exercice consiste à décomposer un problème donné pour mieux l'adresser. Chaque problème est analysé sous la forme « on rencontre ce problème parce que... » ce qui permet de remonter les causes des problèmes et d'y répondre de manière plus ciblée.

D04. Une de journal

La Une de journal constitue un exercice de production de synthèse permettant d'imaginer ce que communiquerait un journal sur une problématique donnée. La Une est structurée par différentes typologies d'informations (les bonnes pratiques, les acteurs pouvant aider, un verbatim, un chiffre clef...) qui doivent inciter les participants à traiter la problématique sous différents angles. La production finale constitue une synthèse très visuelle pouvant être facilement partagée.

D05. Vis ma vie de CnFS

Vis ma vie de CnFS est un exercice qui permet de mettre en scène les accompagnements et de trouver des pistes d'améliorations en deux temps. Dans un premier temps, un binôme de CnFS va jouer un accompagnement pendant 5 à 10 minutes entre un citoyen et un CnFS. Dans un second temps, les participants peuvent relever les bonnes pratiques et développer des pistes d'améliorations dans les pratiques d'accompagnement.

Cet exercice permet aussi de mettre en scène et d'évaluer des pistes d'améliorations produites dans d'autres exercices.