

Guide de formation

Formation

Aidants numériques

Sommaire

Présentation de la formation

Objectifs de la formation

Déroulé de la formation

Programme de la formation

Les grains pédagogiques

Matériel

Présentation de la formation

→ Objectifs pédagogiques

Objectifs pédagogiques

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	SOUS-OBJECTIFS	Module
Définir mon champ d'intervention	<ul style="list-style-type: none"> → Connaître les problématiques numériques des publics en fragilité → Connaître les cadres de références institutionnels (référentiel métier, stratégies nationales...) → Expliquer le concept d'inclusion numérique, ses objectifs, et ses axes principaux → Connaître les différentes stratégies d'accompagnement possibles → Analyser la situation du bénéficiaire en diagnostiquant son niveau de compétences numériques 	Module 1 (3h30) : <ul style="list-style-type: none"> - Brise-glace - Vous avez dit "inclusion numérique" ? - Dématérialisation et travail social - Les difficultés numériques de mes publics - Quelles actions possibles ? - Action 1 : diagnostiquer
Orienter les usagers en fonction de leurs difficultés	<ul style="list-style-type: none"> → Identifier les différents types de professionnels de la médiation numérique → Orienter les acteurs de mon territoire vers un professionnel de la médiation numérique 	Module 2 (40 min) : <ul style="list-style-type: none"> - Action 2 : orienter
Accompagner l'utilisateur face à une urgence numérique	<ul style="list-style-type: none"> → Identifier les principales urgences numériques vécues par les usagers → Résoudre les urgences numériques rencontrées par les usagers 	Module 3 (50 min) : <ul style="list-style-type: none"> - Action 3 : accompagner
Respecter le cadre réglementaire en matière de protection des données personnelles (RGPD)	<ul style="list-style-type: none"> → Connaître le RGPD et les bonnes pratiques d'utilisation des données personnelles des usagers → Utiliser les outils pour protéger les données personnelles de mes usagers 	Module 4 (40 min) : <ul style="list-style-type: none"> - La protection des données personnelles des usagers et usagères

Déroulé de la formation

- Déroulé complet de la formation
- Les grains pédagogiques

Programme de la formation

La formation a **une durée de 7h** : 3h30 le matin, 3h30 l'après-midi.

MATIN - 3h30	Module 1	Brise-glace	20 min	+ ajoutez 20 min de pause quand vous le souhaitez
		Vous avez dit "inclusion numérique" ?	30 min	
		Dématérialisation et travail social	30 min	
		Les difficultés numériques de mes publics	40 min	
		Quelles actions possibles ?	40 min	
		Action 1	30 min	
MATIN - 3h30	Module 2	Action 2	40 min	+ ajoutez 20 min de pause quand vous le souhaitez
	Module 3	Action 3	50 min	
	Module 4	La protection des données personnelles des usagers et usagères	40 min	
		Recap' : utiliser les outils de la formation	40 min	
		Start stop continue	20 min	

Déroulé détaillé

Brise-glace

20 min

Objectif

Présenter sa situation professionnelle

Activité

- Expliquez la consigne : *"Nous allons utiliser les cartes du jeu Dixit pour réfléchir à votre rôle en tant que professionnel et à la manière dont vous percevez le public que vous accompagnez. L'objectif est de se présenter et de présenter ses réalités de terrain aux autres stagiaires."*
- Disposez les cartes Dixit sur une table de manière à ce que tous les participants puissent les voir et expliquez brièvement que les cartes, avec leurs images symboliques et oniriques, permettent d'exprimer des idées ou des émotions de manière créative.
- Laissez les stagiaires circuler autour des cartes pour observer et sélectionner celles qui leur parlent le plus.
- Animez le tour de table - chaque stagiaire présente les deux cartes qu'il a choisies et explique brièvement (2/3 minutes) :
 - ◆ La carte qui le représente en tant que professionnel
Pourquoi cette carte ? Quels aspects de votre métier ou de votre rôle voyez-vous dans cette image ?
 - ◆ La carte qui représente le public accompagné
En quoi cette carte reflète-t-elle les caractéristiques, les besoins ou les défis de ce public ?
- Sur un tableau, vous pouvez noter les thèmes ou points communs qui émergent (par exemple : empathie, difficulté des publics...).
- Concluez cette activité en résumant les points-clés évoqués lors des échanges et en soulignant comment cette activité permet d'affiner leur compréhension d'eux-mêmes en tant qu'aidants numériques et de mieux cerner les attentes et besoins des publics.

Support et outil

- ★ Support : slide 8 à 9
- ★ Jeu de carte dixit
- ★ Tableau / paperboard / outil numérique collaboratif

Déroulé détaillé

Vous avez dit “inclusion numérique” ?

30 min

Objectif Pédagogique

Expliquer le concept d'inclusion numérique, ses objectifs, et ses axes principaux.

Activité

- Lancez le brainstorming en posant la question “Pour vous, quels seraient les objectifs à atteindre pour une inclusion numérique réussie ?”
- Chaque stagiaire propose un ou plusieurs objectifs qu'il associe à l'inclusion numérique. Notez les idées sur un tableau, un paperboard ou un outil numérique collaboratif.
- Terminez ce brainstorming en faisant émerger les idées liées à l'accès, aux compétences, et à l'autonomie numérique.
- Présentez la définition de l'inclusion numérique et synthétiser : *“L'inclusion numérique ne se limite pas à fournir des ordinateurs ou des connexions internet. C'est un processus global qui inclut l'accès, la formation, et l'autonomie des individus pour qu'ils puissent réellement tirer parti des opportunités qu'offre le numérique.”*
- Présentez la slide autour des trois grands axes et commencez à faire du lien avec le grain suivant en posant, pour chaque axe, la question : “Selon vous, quels publics sont les plus concernés par cet axe ?”
- Proposez l'activité autour des principaux acteurs et dispositifs de l'inclusion numérique à l'aide des fiches produites par Les Assembleurs. Les stagiaires ont chacun 4 gommettes à positionner : 2 rouges pour des acteurs ou dispositifs qu'ils viennent de découvrir et 2 vertes pour des acteurs ou dispositifs qu'ils ont déjà mobilisé. Animez le débrief de cette activité en prenant en compte la datavisualisation des connaissances des stagiaires formée par les gommettes.

Support et outil

- ★ Support de formation
- ★ Tableau / paperboard / outil numérique collaboratif
- ★ Fiches plastifiées : les acteurs et dispositifs de l'inclusion numérique
- ★ Gommettes vertes / gommettes rouges

Dématérialisation et travail social

30 min

Objectif Pédagogique

Connaître les cadres de références institutionnels (référentiel métier, stratégies nationales...)

Activité

- Lancez le brainstorming en posant la question “En quoi la dématérialisation des démarches administratives modifie-t-elle le travail social ? Définissez les points positifs ou négatifs pour vous.”, “Il n’y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, l’important est de partager vos ressentis et observations.”. Chaque stagiaire a 5 minutes pour écrire ses idées sur des post-it (un point par post-it).
- Animez la mise en commun : notez les idées sur un tableau, un paperboard ou un outil numérique collaboratif. Classez les idées similaires ou complémentaires pour faire ressortir des tendances. Résumez les grands points qui émergent des post-it pour chaque catégorie.
- Présentez les 3 modifications :
 - ◆ “L’aide numérique est devenue une tâche imposée, mais elle n’est pas prévue dans les référentiels métiers. Vous êtes confrontés aux mêmes défis que vos usagers : maîtriser des interfaces complexes sans y avoir été formés.”
 - > Échange possible : “Quelles compétences numériques avez-vous dû développer sur le tas ?” “Comment cette dimension modifie-t-elle votre posture professionnelle ?”
 - ◆ “L’aide numérique s’inscrit dans la relation d’aide sans que ce soit une mission explicite. Elle est indispensable pour éviter des ruptures de droits, mais elle consomme beaucoup de temps, notamment pour prévenir les risques de non-recours.”
 - > Échange possible : “Est-ce que vous avez l’impression que cette aide numérique empiète sur vos autres missions ?” “Quels outils ou pratiques vous aideraient à rendre cette aide moins chronophage ?”
 - ◆ “Les professionnels sont souvent confrontés à des tensions entre différentes postures : faire à la place de l’usager, faire avec lui ou le laisser faire.

Déroulé détaillé

Dématérialisation et travail social (suite)

30 min

Activité

- L'absence de cadrage clair sur l'aide numérique laisse une zone grise : jusqu'où aller ? Quelle finalité donner à cette aide ?
- > Échange possible : "Comment définissez-vous votre rôle dans l'aide numérique : plutôt 'faire avec', 'faire à la place' ou un mix des deux ?" "Quelles limites vous fixer pour éviter de sortir de votre périmètre d'action ?"

Support et outil

- ★ Support de formation
- ★ Post-it
- ★ Tableau / paperboard

Déroulé détaillé

Les difficultés numériques de mes publics

40 min

Objectif Pédagogique

Connaître les problématiques numériques des publics en fragilité

Activité

- Animez dans un premier l'atelier "Pas en avant du numérique" en se référant à la documentation produites par Les Assembleurs.
- Puis passez au quiz. Les stagiaires forment des équipes de 3 et doivent répondre aux 8 questions. Pour augmenter le quiz, vous pouvez utiliser un outil interactif de votre choix.
- Pour résumer ce que les stagiaires viennent de vivre et comprendre, proposez leur de définir les éventuels facteurs d'exclusion à observer chez les publics. Puis montrez la slide récapitulative avec les différents facteurs :
 - âge
 - zone géographique
 - entourage / situation familiale
 - Situation socio-économique
 - Niveau scolaire
 - Équipement
 - Situation de handicap
 - Niveau de compétences numériques
 - Freins psychologiques

Support et outil

- ★ Support de formation
- ★ Kit : Pas en avant du numérique
- ★ Option : outil de quiz interactif

Quelles actions possibles ?

40 min

Objectif Pédagogique

Connaître les différentes stratégies d'accompagnement possibles

Activité

- Posez le contexte de l'atelier : *“Dans votre rôle d'aidant numérique, vous serez confrontés à une diversité de situations où les besoins et urgences des usagers diffèrent. Aujourd'hui, nous allons explorer les stratégies possibles pour répondre efficacement à leurs demandes tout en respectant vos limites professionnelles.”*
- Expliquez les trois grandes stratégies disponibles pour les aidants numériques :
 - ◆ Faire à la place de l'utilisateur : Cas où l'utilisateur est totalement incapable de réaliser l'action, même accompagné. Exemple : Une urgence critique (risque de rupture de droits) où la formation ou l'autonomie n'est pas prioritaire.
 - ◆ Accompagner l'utilisateur : L'objectif est de guider l'utilisateur étape par étape pour lui permettre d'apprendre et de devenir autonome. Exemple : Montrer comment s'inscrire sur un site et laisser l'utilisateur effectuer certaines actions lui-même.
 - ◆ Orienter vers un autre professionnel : Quand la situation dépasse vos compétences ou votre périmètre d'action. Exemple : Un problème technique complexe nécessitant un spécialiste ou un besoin social qui relève d'un autre métier.
- Lancez l'atelier “À la place de” : divisez les stagiaires en binômes et distribuez un personnage à chaque groupe. Proposez une première situation.
- Chaque binôme discute de la stratégie d'accompagnement à adopter pour leur personnage.

Déroulé détaillé

Quelles actions possibles ?

40 min

Activité

- Animez la mise en commun. Chaque groupe présente la stratégie qu'il a retenu. Posez des questions pour lancer le débat : "Pourquoi avez-vous choisi cette stratégie ?", "Quelles seraient les conséquences si vous adoptiez une autre approche ?"
- Questions possibles pour clôturer l'atelier : "Dans quelles situations vous sentez-vous le plus à l'aise pour intervenir ?", "Comment pouvez-vous poser des limites claires tout en aidant efficacement ?"
- Présentez la slide sur les périmètres d'action entre travail social/médiation social/médiation numérique. Analysez les points de convergence et les missions qui diffèrent. En fonction du profil des aidants, vous pouvez compléter avec un référentiel métier définit sur votre territoire.
- Terminez avec la slide synthétique des actions possibles en fonction de leurs missions et de l'urgence/importance de la situation de l'utilisateur ou de l'usagère.

Support et outil

- ★ Support de formation
- ★ À la place de : Cartes personnages et actions

Déroulé détaillé

Action 1 : diagnostiquer

30 min

Objectif Pédagogique

Analyser la situation du bénéficiaire en diagnostiquant son niveau de compétences numériques

Activité

- Posez le contexte de la séquence : *"Pour bien accompagner un usager, il est essentiel de comprendre sa situation numérique. Quels sont ses usages, ses besoins, et ses éventuelles difficultés ? Ce diagnostic est une étape clé pour éviter les malentendus et proposer des solutions adaptées. Pour le réaliser, "Nous allons voir comment poser des questions ciblées et empathiques pour identifier rapidement les compétences numériques d'un usager."*
- Revenez sur les éventuels facteurs d'exclusion numérique possibles définis auparavant. Expliquez que le diagnostic repose sur 4 axes principaux :
 - ◆ Niveau de compétences numériques.
 - ◆ Relation au numérique / freins psychologiques.
 - ◆ Équipement disponible.
 - ◆ Appui de l'entourage.
- Lancez un brainstorming avec une phase individuelle de 5 minutes dans un premier temps : *"Pour ces 4 points, quels seraient les questions à poser à un usager pour un diagnostic rapide ?"*
- Animez la mise en commun en remplissant les colonnes correspondantes.
- Présentez les slides récapitulatives : l'exemple de questions de diagnostic rapide puis les quelques conseils de communication.

Support et outil

- ★ Support de formation
- ★ Tableau / paperboard

Déroulé détaillé

Action 2 : Orienter

40 min

Objectif Pédagogique

Identifier les différents types de professionnels de la médiation numérique
Orienter les acteurs de mon territoire vers un pro de la médiation numérique

Activité

- Poser le contexte de l'atelier : *"En tant qu'aidants numériques, il est essentiel de connaître les acteurs de la médiation numérique sur votre territoire pour orienter efficacement les usagers. Les besoins sont divers et parfois complexes : accès à internet, démarches administratives, apprentissage numérique. Vous n'êtes pas seuls, et il existe des structures pour relayer vos efforts."*
- Demandez aux stagiaires quels sont les lieux de médiation numérique qu'ils connaissent puis présentez la slide récapitulative. Présentez les différentes structures et leurs spécificités :
 - ◆ Espaces Publics Numériques : Ateliers d'initiation pour tous publics...
 - ◆ France Services : Aide aux démarches administratives et accompagnement numérique...
 - ◆ Tiers-lieux et FabLabs : Axés sur la créativité numérique et les projets collaboratifs...
 - ◆ PIMMS, bibliothèques, missions locales : Structures polyvalentes de proximité...
- Montrez des exemples concrets de cartographies accessibles en ligne :
 - ◆ Niveau national :
Les Bons Clics : <https://www.lesbonsclics.fr>.
Cartographie nationale : <https://cartographie.societenumerique.gouv.fr>.
 - ◆ Niveau local : À compléter en fonction de votre territoire
Exemple : Résin' pour la Métropole de Lyon ou Hinaura en région Auvergne-Rhône-Alpes.
- Lancez l'atelier d'orientation. Chaque binôme choisit un cas à traiter. Ils doivent utiliser l'outil de cartographie pour identifier la structure de médiation numérique la plus adaptée.

Déroulé détaillé

Action 2 : Orienter (suite)

40 min

Activité

- Chaque binôme présente la structure choisie et explique pourquoi elle répond aux besoins de l'utilisateur. Encouragez un échange pour compléter ou enrichir les propositions.
- Question pour aller plus loin : *"Comment pouvez-vous enrichir votre réseau local pour mieux orienter les usagers ?"*

Support et outil

- ★ Support de formation
- ★ Orientation : Cartes situation
- ★ 1 ordinateur par binôme

Action 3 : Accompagner l'urgence

50 min

Objectif Pédagogique

Identifier les principales urgences numériques vécues par les usagers
Résoudre les urgences numériques rencontrées par les usagers

Activité

- Lancer un brainstorming en posant la question : Quelles sont les principales situations d'urgence numérique auxquelles vous devez faire face au quotidien ?
- Écrire les suggestions au fur et à mesure sur un tableau ou un paperboard. Cette étape vise à établir une base commune des problématiques pour la suite. Classez les par familles dans la mesure du possible : problème d'accès, problème purement administratif, problème de compréhension des interfaces numériques...
- Présentez les 3 étapes à suivre pour mieux comprendre la situation et tenter de la résoudre :
 - ◆ Se représenter la situation dans son ensemble en utilisant la méthode QQQQCCP (Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Combien, Pourquoi) :
Exemple : Si un usager ne parvient pas à accéder à un compte en ligne, poser les questions suivantes :
Quoi ? Quel service est concerné ?
Qui ? L'utilisateur a-t-il les compétences nécessaires ?
Pourquoi ? Le problème vient-il d'un mot de passe oublié, d'un bug, etc. ?
 - ◆ Rechercher des causes profondes en utilisant la méthode des 5 Pourquoi : Se poser successivement cinq fois la question « Pourquoi ? »
Exemple :

Problème : L'utilisateur ne parvient pas à se connecter.
Pourquoi ? Il a oublié son mot de passe.
Pourquoi ? Il ne l'a pas noté.
Pourquoi ? Il n'a pas d'outil pour le gérer.
Pourquoi ? Il n'est pas au courant de ces outils.
Solution potentielle : Former l'utilisateur à l'utilisation d'un gestionnaire de mots de passe.

Action 3 : Accompagner l'urgence (suite)

50 min

Activité

- ◆ Définir les solutions possibles en utilisant le plan d'actions des solutions :
 - > Solutions à court terme : Actions rapides pour répondre à l'urgence immédiate. Par exemple, réinitialiser un mot de passe ou guider l'utilisateur étape par étape.
 - > Solutions à long terme : Stratégies visant à éviter que le problème ne se reproduise, comme la formation ou l'installation d'outils adaptés.

→ Lancez l'activité pratique. Les stagiaires se divisent en groupe de 4. Chaque groupe choisit une urgence identifiée lors du brainstorming. Un membre joue le rôle de l'utilisateur confronté au problème, les autres appliquent les étapes 1 et 2 pour analyser la situation. Les groupes documentent leurs conclusions et solutions dans la fiche dédiée.

→ Les solutions sont ensuite présentées et discutées en groupe complet.

Support et outil

- ★ Support de formation
- ★ Fiche Résolution de situations problématiques

La protection des données personnelles des usagers et usagères

40 min

Objectif Pédagogique

Connaître le RGPD et les bonnes pratiques d'utilisation des données personnelles des usagers
Utiliser les outils pour protéger les données personnelles de mes usagers

Activité

- Commencez cette partie avec quelques slides descendantes expliquant ce que sont les données personnelles et le RGPD.
 - ◆ Expliquez qu'une donnée personnelle se réfère à toute information permettant d'identifier directement ou indirectement une personne. Cela inclut des éléments évidents comme le nom et le prénom, mais aussi des données croisées comme une adresse et une date de naissance. Cette introduction vise à sensibiliser les participants à la nature et à la diversité des données à protéger.
 - ◆ Expliquez les principes fondamentaux du Règlement Général de Protection des Données (RGPD). Ce cadre européen est présenté comme une réglementation qui renforce les droits des individus, responsabilise les acteurs manipulant les données et donne à la CNIL un pouvoir accru pour sanctionner en cas de non-conformité. Les règles essentielles sont déclinées sous forme de questions pratiques : quelles données collecter ? Dans quel but ? Pour combien de temps ? Ces interrogations guident les participants vers une réflexion sur leurs propres pratiques.
- Expliquez ensuite quelles sont les bonnes pratiques selon les situations d'accompagnement. Trois scénarios sont abordés :
 - ◆ Quand j'aide une personne à utiliser un outil numérique : l'accent est mis sur l'information et la sensibilisation des usagers, en les aidant à effacer leurs traces et en veillant à ne collecter que les données strictement nécessaires.
 - ◆ Quand j'accompagne une personne en sa présence : cette partie insiste sur la discrétion et la confidentialité. L'accompagnateur doit informer l'utilisateur de son rôle et des bonnes pratiques pour protéger ses données.

La protection des données personnelles des usagers et usagères

40 min

Activité

- ◆ Quand je fais à la place de l'utilisateur : dans ce cas, il est primordial d'obtenir un accord écrit. La transparence et la sécurité des données collectées deviennent des priorités, et seules des solutions comme un gestionnaire de mots de passe ou un carnet sécurisé sont autorisées pour leur conservation.
- Lancez l'activité pratique : "données sous contrôle". Les participants, par groupes de deux, simulent une situation où ils collectent et utilisent des informations personnelles dans le cadre d'une demande en ligne. Ils remplissent une fiche de cadrage pour détailler quelles données sont collectées, pourquoi, et comment elles seront protégées, en veillant à respecter les principes du RGPD.
- Animez la mise en commun. chaque groupe partage ses conclusions. Cela permet aux participants de comparer leurs approches et de discuter des améliorations possibles.
- En conclusion, des ressources supplémentaires sont partagées, notamment des liens vers la CNIL et d'autres outils pédagogiques pour approfondir leurs connaissances.

Support et outil

- ★ Support de formation
- ★ Fiche Exemple de demande d'accompagnement
- ★ Fiche Données sous contrôle

Recap' : utiliser les outils de la formation

40 min

Objectif

Se tester sur la prise en main des outils de la formation

Activité

- Présentez dans un premier temps le schéma synthétique des actions que les aidants peuvent mettre en œuvre et les outils de la formation qu'ils peuvent utiliser.
- Lancez l'activité pratique par une première étape : l'écriture de situations problématiques par les stagiaires. Chaque participant rédige une situation problématique d'un usager qu'il a rencontrée ou pourrait rencontrer. Ces situations, anonymes et variées, sont ensuite placées dans un « pot commun ».
- Choisissez en une intéressante à traiter pour cet exercice final. Présentez la situation à l'ensemble du groupe, n'hésitez pas à la compléter avec des éléments de détails inventés.
 - ◆ Phase 1 : chaque participant prépare la première étape de l'accompagnement : le diagnostic rapide. Cette étape repose sur l'utilisation des grille de discussion pour comprendre la situation de l'utilisateur et les éventuels facteurs d'exclusion numérique à observer. Un ou deux des participants sont désignés pour proposer leurs réflexions lors d'un jeu de rôle. Jouez l'utilisateur.
 - ◆ Phase 2 : les participants se concentrent sur l'orientation ou l'accompagnement d'urgence. Ils utilisent les outils et méthodes présentés dans la formation, comme les cartographies locales pour orienter un usager, ou les plans de solutions pour répondre à une urgence. Un ou deux des participants sont désignés pour proposer leurs réflexions.
- Si le temps le permet, une autre situation est sélectionnée dans le pot commun, et le processus est répété.

Support et outil

- ★ Support de formation

Déroulé détaillé

Start stop continue

20 min

Objectif

Faire le bilan de la formation

Activité

- Présentez l'activité "START", "STOP", et "CONTINUE".
- Les participants sont invités à remplir des post-it pour faire le bilan de la formation avec comme consigne "À partir d'aujourd'hui, qu'est-ce que je mets en place (START), qu'est-ce que j'arrête (STOP) dans ma pratique professionnelle, et qu'est-ce que je conserve (CONTINUE) ?". Ils viennent les placer dans les colonnes.
- Animez la mise en commun : synthétiser, commenter et creuser les éventuels besoins.

Support et outil

- ★ Support de formation
- ★ Post-it
- ★ Tableau / paperboard

Matériel

Matériel

À prévoir

Matériel d'animation spécifique	Fiche : Résolution de situation problématique
	Fiche : Orientation cartes situations à compléter
	Fiche : Exemple de demande d'accompagnement
	Fiche : Données sous contrôle
	Fiche : À la place de
	Fiches : Acteurs et dispositifs de l'inclusion numérique (/!\ à plastifier /!\)
	Kit animation : Pas en avant du numérique
	Ordinateurs fournis par vous ou par les stagiaires
Matériel d'animation général	Post-it
	Crayons / marqueurs / feutres
	Tableau / paperboard
	Gommettes rouges / gommettes vertes