

# **Modules complémentaires à destination des conseillers numériques**

Modalités et objectifs pédagogiques

- Juin 2024

# Sommaire

---

*Ce document centralise les informations liées aux contenus pédagogiques présentés dans le cadre de la formation du dispositif Conseiller numérique : description, modalités pédagogiques et objectifs pédagogiques. Certains contenus étant en cours de finalisation à cette date, les objectifs pédagogiques peuvent évoluer à la marge, mais leur version définitive vous sera transmise en amont de vos sessions.*

- Les formations “Intervenir” liées à des champs du numérique
- Les formations “Intervenir” liées à des typologies de publics
- Les formations “Prise en main”
- Les acteurs du dispositif

# **Les formations Intervenir**

# Les modalités pédagogiques

Ces formations de 14h permettent aux stagiaires de maîtriser une thématique des champs du numérique ou l'accompagnement d'un type particulier de publics. À l'issue de la formation, les stagiaires sont capables d'accompagner leurs publics sur une thématique du numérique grâce à des méthodes de médiation et des ressources pédagogiques adaptées.

Elles se déroulent sur **deux journées non consécutives**, une première journée à distance combinant téléprésentiel et travail en autonomie et une deuxième en présentiel avec un temps d'évaluation finale sur Moodle.


En amont de la formation, un test de positionnement est à réaliser en ligne.

**DISTANCIEL - 3h30**

**MOODLE - 3h**

**PRÉSENTIEL - 7h**

**MOODLE - 30min**

 **Modalités d'évaluation :** un quiz d'évaluation en ligne permet de tester vos acquis à l'issue de la journée de formation. Il comprend des questions de connaissance associées aux objectifs pédagogiques, ainsi que des situations à résoudre pour évaluer votre posture professionnelle.

 **Matériel à fournir par le stagiaire :**

**En distanciel :**

- Le stagiaire doit avoir accès à **un ordinateur avec webcam et micro fonctionnels avec accès au Moodle, à Pix et à Big Blue Button.**
- Il doit être dans un **endroit calme, et être réellement libéré de toute tâche professionnelle sur ce temps**, qu'il s'agisse d'une visioconférence ou de contenus à suivre en autonomie.

**En présentiel :** le stagiaire doit apporter un **ordinateur portable permettant l'accès au Moodle et à Pix.**

**Les formations Intervenir**  
***liées à des champs du numérique***

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

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

### Les savoirs

- Identifier les enjeux de la dématérialisation et du non recours aux droits sociaux
- Identifier les acteurs de l'accompagnement social et les droits fondamentaux par situation de vie.
- Identifier les ressources en ligne facilitant l'accès aux droits

### Les savoir-faire

- Détecter les situations de fragilités numériques et sociales
- Mettre en œuvre un accompagnement numérique adapté et sécurisé
- Orienter vers le bon interlocuteur

### Les savoir-être

- Adopter une posture agile et bienveillante
- Intégrer une posture de neutralité

## Les concepteurs



# Accompagner les parents et la parentalité à l'ère du numérique

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

### Les savoirs

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

### Les savoir-faire

- Utiliser la méthode d'analyse de situation familiale
- Orienter les familles vers le professionnel le plus adapté
- Transmettre des méthodes et des outils de gestion des écrans à la maison

### Les savoir-être

- Motiver les parents à s'investir dans l'accompagnement des usages numériques de leurs enfants
- Communiquer de façon constructive
- Résister aux injonctions découlant des discours anxiogènes des médias

Les concepteurs



# Approfondir ses compétences d'accompagnement des publics

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

### Les savoirs

- Distinguer les différentes composantes de la posture d'accueil
- Identifier les différentes approches d'accompagnement individuel et collectif
- Identifier les principaux acteurs du territoire répondant aux potentiels besoins de mes publics

### Les savoir-faire

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

### Les savoir-être

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

Les concepteurs

**HUBIKOOP**



# Culture et évolutions du numérique

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

### Les savoirs

- Être capable d'expliquer ce qu'une maîtrise suffisante de la culture numérique facilite au quotidien pour les usagers
- Être capable de nommer et de distinguer les différentes familles d'outils et d'usages numériques utiles à un projet

### Les savoir-faire

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

### Les savoir-être

- Développer un esprit critique en s'appuyant sur des faits étayés et diversifiés
- Argumenter sa posture et ses choix éthiques dans sa pratique professionnelle
- Sourcer ses informations

Les concepteurs



# Sensibiliser à la cybermalveillance et gestion des données

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

### Les savoirs

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

### Les savoir-faire

- Recommander les gestes "d'hygiène numérique" basiques dans les pratiques numériques quotidiennes
- Mettre en oeuvre des gestes préventifs ou de "premier secours", pour soi ou pour autrui, face à un acte de cybermalveillance

### Les savoir-être

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

## Les concepteurs



# Développer des partenariats et communiquer sur son activité

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

### Les savoirs

- Être capable de déconstruire les stéréotypes sur les publics de la médiation numérique
- Être capable de nommer et d'expliquer simplement le rôle des acteurs institutionnels locaux et nationaux de l'inclusion numérique
- Être capable d'expliquer et de valoriser le concept de "parcours usagers" incluant la diversité des lieux et solutions de l'inclusion numérique

### Les savoir-faire

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

### Les savoir-être

- Être capable d'adapter son accompagnement face à des situations qui ne relèvent pas de la médiation numérique en orientant l'utilisateur vers un partenaire
- 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

Les concepteurs



# La médiation numérique en fablabs ou en tiers-lieux

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

### Les savoirs

- Être capable d'expliquer l'histoire et la philosophie des tiers lieux et fab lab (concepts de tiers lieux et Fablab, faits marquants dans l'histoire de ses lieux, évolutions à travers le temps, valeurs)
- Être capable de décrire les enjeux liés au Fablab et Tiers lieux dans un contexte de médiation numérique (éducation/animation de communautés/ cohésion des territoires/enjeux économiques et pérennité de l'espace)
- Connaître les espaces et ressources de documentation spécifiques aux tiers lieux et fablabs
- Connaître la définition des concepts d'open source et des licences libres dans un contexte de tiers lieux
- Connaître les différentes typologies de machines disponibles en FabLab

### Les savoir-faire

- Présenter ce qu'est un FabLab/Tiers-Lieu
- Utiliser des plateformes de documentations liées aux Tiers lieux, fablabs
- Mettre en place des actions pour animer des communautés d'habitants

### Les savoir-être

- Adopter une posture permettant la mise place des conditions d'utilisation de l'espace privilégiant le travail collaboratif et le partage des savoirs
- Avoir un discours valorisant les Communs et les licences libres

## Les concepteurs



# Sobriété numérique et numérique responsable

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

### Les savoirs

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

### Les savoir-faire

- Se documenter sur les données actuelles de l'empreinte environnementale, économique et sociale du numérique
- Concevoir et utiliser un support d'information et de sensibilisation
- Animer un atelier sur le numérique responsable avec des ressources pédagogiques

### Les savoir-être

- Adapter ses propres pratiques et priorités en matière de sobriété numérique et de numérique responsable
- Argumenter autour d'éléments factuels et actualisés en matière de sobriété numérique et de numérique responsable

Les concepteurs



**Les formations Intervenir**  
***liées à des typologies de publics***

# Accompagner des personnes en situation d'illettrisme

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

### Les savoirs

- Discriminer les différentes problématiques d'illettrisme et d'illectronisme
- Identifier les méthodes d'accompagnement de personnes en situation d'illettrisme et d'illectronisme
- Identifier ressources et outils adaptés pour les personnes en situation d'illettrisme et d'illectronisme

### Les savoir-faire

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

### Les savoir-être

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

Les concepteurs



# Accompagner des personnes en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

### Les savoirs

- Identifier les différents types de handicap et leurs besoins spécifiques
- Connaître les principes de l'accessibilité numérique
- Identifier les principaux acteurs du territoire répondant aux besoins des publics en situation de handicap ou pouvant aider les structures à adapter leur accueil des PSH

### Les savoir-faire

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

### Les savoir-être

- Communiquer de manière appropriée face aux différentes formes de handicap

Les concepteurs





# Accompagner les réfugiés et demandeurs d'asile

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

### Les savoirs

- Identifier les enjeux spécifiques des réfugiés, demandeurs d'asile et personnes allophones (statuts, hébergement, démarches spécifiques...)
- Identifier les principaux acteurs qui interviennent auprès des réfugiés et des demandeurs d'asile
- Déconstruire les idées reçues

### Les savoir-faire

- Accompagner le public migrant dans la réalisation de démarches administratives en ligne à l'aide d'outils facilitateurs
- Orienter son public vers des acteurs spécialisés à l'aide d'outils et de ressources en ligne

### Les savoir-être

- Adopter une posture interculturelle
- Prendre en compte la typologie du public et ses caractéristiques

## Les concepteurs



organisme de  
formation et pilote du  
Hub NUMI

# Accompagner les séniors

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

### Les savoirs

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

### Les savoir-faire

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

### Les savoir-être

- Être capable de présenter de façon simple et positive les apports potentiels du numérique pour les séniors

## Les concepteurs



# Accompagner les TPE / PME et les associations

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

### Les savoirs

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

### Les savoir-faire

- Accompagner la mise en pratique des bonnes pratiques en cybersécurité d'une structure professionnelle
- Associer les pratiques de travail d'une structure à des outils numériques correspondant à ses usages dans une logique de digitalisation des pratiques

### Les savoir-être

- Convaincre l'interlocuteur de l'importance d'une politique de sensibilisation et de formation aux équipes aux questions de cybersécurité

## Les concepteurs



# **Les formations Prise en main**

# Les modalités pédagogiques

Ces formations de 7h permettent aux stagiaires de prendre en main un dispositif ou une ressource, numérique ou tangible. **À l'issue de la formation, les stagiaires sont capables d'accompagner leurs publics avec un dispositif.**

Elles se déroulent sur **une seule journée en présentiel**, avec un temps d'évaluation en ligne sur place en fin de journée.

En amont de la formation, un test de positionnement est à réaliser en ligne.

**PRÉSENTIEL - 7h**

**MOODLE - 30min**

 **Modalités d'évaluation** : un quiz d'évaluation en ligne permet de tester vos acquis à l'issue de la journée de formation. Il comprend des questions de connaissance associées aux objectifs pédagogiques, ainsi que des situations à résoudre pour évaluer votre posture professionnelle.

 **Matériel à fournir par le stagiaire** : ordinateur portable permettant l'accès à Moodle et Pix.

# Accompagner mes publics avec Aidants Connect

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

### Les savoirs

- Être capable de définir l'utilité du dispositif Aidants Connect et à quels besoins il répond pour les aidants et les usagers
- Être capable de décrire le cadre juridique de l'utilisation d'Aidants Connect et du RGPD
- Être capable d'identifier les périmètres d'intervention de son poste et de sa structure dans l'utilisation d'Aidants Connect

### Les savoir-faire

- Être capable de maîtriser les différentes étapes de l'accompagnement à l'aide de la plateforme Aidants Connect (connexion, création du mandat..)
- Être capable de respecter le cadre juridique de l'utilisation d'Aidants Connect en situation d'accompagnement
- Être capable d'expliquer à l'utilisateur les étapes de l'accompagnement en cours

### Les savoir-être

- Être capable de formuler des questions pour cerner la situation de l'utilisateur et son niveau de compétences numériques
- Être capable de choisir une stratégie d'accompagnement, utilisant Aidants Connect ou non
- Être capable d'engager l'utilisateur vers l'autonomie et le développement de ses compétences numériques

Les concepteurs



# Accompagner mes publics avec Mon Espace Santé

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

### Les savoirs

- Acquérir une culture de base du numérique en santé
- Identifier les enjeux éthiques du traitement des données de santé
- Identifier son périmètre d'intervention autour de l'utilisation de Mon espace santé (MES) en situation d'accompagnement avec un usager

### Les savoir-faire

- 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)
- Expliquer le fonctionnement de Mon espace santé à un usager dans le respect de son périmètre professionnel et des données de l'utilisateur
- Lever les freins psychologiques des publics face aux outils liés au numérique en santé

### Les savoir-être

- Communiquer efficacement à l'utilisateur 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)

### Les concepteurs

**LA**  **MEDNUM**

  
GARLANN NIZON

# **Les acteurs du dispositif**



# Un consortium piloté par la Mednum

HUBIKOOP

HubEst



HINAURA



LA MEDNUM



# Un dispositif piloté par



agence nationale  
de la cohésion  
des territoires

# et opéré par

