

## Accompagner les usagers face à la fracture numérique

Une formation très demandée et dispensée sur toute la France depuis plusieurs années. Face à la fracture de plus en plus importante des usagers due à l'évolution rapide des moyens de communication numérique des organisations et institutions, il est indispensable de se mettre à niveau des outils et plateformes mais également de poser une véritable stratégie d'accompagnement pédagogique et psychologique.

### Objectifs de la formation :

- De détecter les problématiques numériques et leurs enjeux (dématérialisation des démarches administratives)
- De lever les freins psychologiques chez les usagers.
- De construire une nouvelle pédagogie d'accompagnement des usagers en passant du support papier au support numérique
- De rendre autonome les usagers dans leur démarche

### Publics :

- Salariés en charge de l'accompagnement de public externe et/ou interne

**Durée** : 3 jours soit 21 Heures

**Pré-requis** : Connaître et utiliser internet.

### PROGRAMME :

#### Jour 1 (7 heures)

##### Les enjeux et les problématiques du numérique dans notre société. -

- Identifier comment la révolution numérique impacte la communication, l'accès à l'information, le divertissement, les manières d'apprendre, et les façons de travailler. (1h)
- Identifier les nouvelles exclusions numériques et leurs enjeux. (1h)
- Connaître les services gouvernementaux dématérialisés (impôts, CAF, Pôle emploi, etc.) (1h)
- Maîtriser les principaux services web utiles au quotidien (information, banques, assurances, fournisseurs, etc.)
- Maîtriser les principaux services web de recherche d'emploi
- Comprendre les enjeux et problématiques de la dématérialisation native et dupliquée. (1h)
- Estimer la part de l'usage des réseaux sociaux dans cette révolution. (1h)
- Définir concrètement ce qu'est un outil web et comment l'expliquer simplement.
- Décrire le panorama des réseaux sociaux et des outils web ainsi que leurs usages personnels et professionnels. (1h)
- Comprendre la logique des algorithmes et du Big Data pour mieux l'appréhender. (1h)
- Reformuler les items principaux du Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD).

#### Jour 2 (7 heures)

##### Identifier et lever les freins psychologiques des usagers.

- Définir les principales causes de la non-utilisation du numérique (équipement, internet, usage) (1h)
- Exprimer les causes d'inquiétude des usagers face au numérique (peur de l'inconnu, manque de maîtrise, sécurité des données)
- Identifier les risques individuels et collectifs du web et des outils numériques. (1h)
- Développer le lien social et le sentiment d'appartenance avec le numérique : avantages pour les usagers.
- Identifier les leviers de réassurance. Construction collective d'un argumentaire de réponse face aux usagers. (2H30)
- Ateliers collectifs pour mieux appréhender la communication vers les usagers. (2H30)
- Comprendre l'impact du mentorat inversé dans l'inclusion numérique

**Jour 3 (7 heures)**

**Définir une nouvelle pédagogie d'accompagnement des usagers. 4h00**

- Savoir aborder le numérique sous l'angle de l'usage et non celui de la technique.
- Concevoir une pédagogie par l'expérience et la maîtrise des fonctionnalités.
- Savoir appliquer une pédagogie ternaire (heuristique, démonstrative et applicative) avec les usagers.
- Savoir répondre aux risques de manque de maîtrise par l'expérimentation progressive.
- Rassurer les usagers par une bonne maîtrise des paramètres des espaces client, des réseaux sociaux et des plateformes numériques.
- Concevoir des tutoriels vidéo simple et efficace à destination des usagers.
- Concevoir des ateliers pratiques pour les usagers

**Développer l'autonomie numérique des usagers dans leur démarche. - 3h00**

- Savoir créer un support, un guide des bonnes pratiques à destination des usagers
- Mettre en place un espace numérique collaboratif accessible aux usagers (forum, groupe, wiki, etc.)
- Mettre en place des indicateurs d'inclusion numérique sur son périmètre territorial.

**Méthodes pédagogiques** : 50 % études de cas concrets en ateliers. 50% de théories avec exemples de cas réels et mise en situation

**Méthodes évaluation** : A chaud à l'issue de la formation et 3 mois après la session.

**Suivi des stagiaires via email, hotline et réseaux sociaux du formateur.**

**Ouverture d'une session à partir de 5 participants pour raison pédagogique**

**Nombre maximum de participants par session : 12**