



# PROGRAMME DE FORMATION 2023

## FORMATION SOLIDARITE NUMERIQUE

Faire œuvre de Solidarité numérique c'est faire en sorte que le développement du numérique profite au plus grand nombre et que ceux qui sont le plus en avance soient en mesure d'aider ceux qui débutent ou ceux qui se sentent écartés des évolutions majeures en cours. Le programme de formation « Solidarité numérique » de Bordeaux Métropole est à destination exclusive des acteurs sociaux, publics et associatifs, des communes de la Métropole

*Ce programme est mis en œuvre par Bordeaux Métropole au titre du service commun  
DGNSI (Direction Générale du Numérique et des Systèmes d'Information)*

---

## FORMATION SOLIDARITE NUMERIQUE

### Public visé

---

Tous les acteurs sociaux de Bordeaux Métropole travaillant dans les services des mairies (ou assimilé) et les associations du secteur social.

La formation s'adresse en priorité aux intervenants sociaux en contact avec un public rencontrant des difficultés dans les procédures en ligne d'accès aux droits.

### Prérequis & Conditions d'admission

---

Connaissance des modalités et des processus d'une saisie « papier » classique (caf, impôt, ...).

Aucun prérequis technique n'est nécessaire. La formation s'adresse en priorité aux acteurs du champ social peu sensibilisés à l'informatique ainsi qu'aux accompagnants à l'aise avec l'outil mais en manque de culture pédagogique et administrative.

Il est cependant indispensable d'être volontaire pour suivre l'intégralité de la formation. Toute injonction de formation imposée par une autorité hiérarchique quelconque est un non-sens en matière de bénéfice de la formation.

### Objectifs opérationnels de la formation

---

L'objectif est d'apporter un « bagage numérique minimum » aux acteurs sociaux et transmettre un savoir de base nécessaire à leur culture personnelle et à l'exercice de leur métier.

A l'issue de la formation l'apprenant sera capable :

- D'accroître son adaptation au numérique et à l'e-administration
- D'aider son public dans ses démarches en ligne

## Programme détaillé de la formation

<b><i>Phase de connaissance générale du monde numérique</i></b>	
<b>Module 1 : Les fondamentaux de la culture digitale (6h)</b>	<b>Module 2 : Les bases de la pédagogie au numérique (3h)</b>
<p><b>1. Culture Digitale : acteurs, outils, panorama</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les concepts du digital</li> <li>- Les acteurs dont les GAFAM (Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft), les NATU (Netflix, Airbnb, Tesla, et Uber)</li> <li>- Les données personnelles</li> </ul> <p><b>2. Premiers pas vers les technologies du web</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apprendre à « Parler numérique »</li> <li>- Comprendre le schéma des réseaux et protocoles</li> <li>- Apprendre à sécuriser sa navigation</li> </ul> <p><b>3. Les réseaux sociaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Panorama</li> <li>- Ma responsabilité</li> <li>- Mon image, ma e-réputation</li> </ul> <p><b>4. Les outils</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour communiquer : mail, téléphone, visio</li> <li>- Pour organiser son temps : agendas, organisation de réunions (Google, Doodle, ...)</li> <li>- Pour archiver et stocker (cloud, dropbox, drive, ...)</li> <li>- Les outils dédiés à certains publics (traduction, alphabétisation, bancarisation, ...)</li> </ul> <p><b>5. Les informations sur internet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comment bien effectuer une recherche</li> <li>- Comment vérifier la véracité des informations</li> <li>- Comment les conserver ou les partager</li> </ul>	<p><b>1. Participation &amp; Concentration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les éléments clés de la capacité d'apprentissage</li> <li>- L'interactivité</li> </ul> <p><b>2. L'autonomie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les freins et les lever »</li> <li>- Recentrer sur l'apprenant</li> <li>- Transmettre, faire faire, contrôler</li> </ul> <p><b>3. Les conditions favorables</b></p> <p>Deux variantes pour cette troisième partie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>En face à face » :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (Re) donner le plaisir d'apprendre</li> <li>- Co-écrire le memento du contenu</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Ou Groupe d'apprenants</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'accueil et l'environnement</li> <li>- (Re) Donner le plaisir d'apprendre</li> <li>- Les animations</li> <li>- Le support de formation</li> </ul> </li> </ul>

*Phase technique mais spécifique du métier*

<p><b>Module 3 : La prise en main du matériel informatique (6h)</b></p>	<p><b>Module 4 : L'usage des appareils mobiles (3h)</b></p>
<p><b>1. Le matériel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rôle, conception</li> <li>- Comprendre et entretenir son installation (ordinateur, box)</li> <li>- Les bonnes pratiques et la sécurité</li> </ul> <p><b>2. Le fonctionnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les systèmes d'exploitation : Windows, Linux Mac OS</li> <li>- Focus sur les outils libres</li> <li>- Les logiciels et applications : fonctions, installation, désinstallation, entretien</li> </ul> <p><b>3. Sécuriser</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les mises à jour</li> <li>- Les risques et les parades</li> <li>- La protection des données</li> <li>- Comprendre Internet</li> </ul>	<p><b>1. Les appareils mobiles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Panorama</li> <li>- Principaux usages personnels</li> <li>- Applications ou sites mobiles et paramétrages</li> <li>- Les clés du tout tactile</li> </ul> <p><b>2. Les fonctionnalités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stockage des informations personnelles</li> <li>- L'archivage des informations administratives</li> <li>- L'utilisation des fonctionnalités pour mieux s'organiser</li> <li>- Tout faire avec son smartphone ou comment se passer d'un ordinateur</li> </ul> <p><b>3. Les ressources pédagogiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour vous</li> <li>- Pour les apprenants que vous accompagnez</li> </ul>

***Phase avec une approche concrète plus administrative et juridique***

**Module 5 : L'écriture publique numérique (6h)**

- 1. Les services administratifs**
  - Leurs principales missions
  - Les aides délivrées
  - Les acteurs tiers
- 2. Le rôle d'écrivain public numérique**
  - Pourquoi existons-nous ?
  - Nos principales compétences
  - Les regroupements professionnels et les syndicats
  - Notre éthique et notre déontologie
- 3. Responsabilité : cadre juridique**

**Module 6 : Les services en ligne des administrations (3h)**

- 1. Les services administratifs**
  - Pourquoi le numérique ?
  - Intérêts
  - Limites
  - Le langage administratif et sa déclinaison numérique
  - Panorama des sites et/ou applications
  - Les prérequis
- 2. Les informations personnelles**
  - L'ouverture et la gestion de ses espaces personnels
  - Les mises à jour d'informations personnelles
  - France Connect
- 3. Les interactions**
  - Dans l'idéal
  - Les demandes de rendez-vous
  - Les envois de documents et le suivi des dossiers
  - Les communications en ligne

**Module 7 : S'adapter à l'illettrisme (3h)**

- 1. Etat des lieux**
  - Mise en situation par 2
  - Définitions
  - Qui sont-ils ?
  - Parmi les plus fragiles
  - Les causes et les conséquences de l'illettrisme
- 2. Identifier les personnes en situation d'illettrisme**
  - Les direx et la communication non verbale
  - Les attitudes à adopter
- 3. La contextualisation de la politique sociale**
  - Le schéma social politique, acteurs et concepts
  - La problématique au cœur de la situation personnelle
- 4. Développer l'autonomie**
  - Détection des ressources personnelles
  - Traçabilité du dossier constitué

## Durée de la formation et modalités d'organisation

- Durée totale de la formation : 30 heures en présentiel sur 5 jours consécutifs
- Taille du groupe maximale prévue : 10 apprenants

Une journée type démarre à 9h et se termine à 16h30.

La pause déjeuner est libre et prévue de 12h à 13h30

## AGENDA 2023

REF	Dates	Lieux
S089	du lundi 16 au vendredi 20 janvier 2023	Sesame Bordeaux
S090	du lundi 30 janvier au vendredi 3 février 2023	Sesame Bordeaux
S091	du lundi 27 février au vendredi 3 mars 2023	Complet Sesame Bordeaux
S092	du lundi 6 au vendredi 10 mars 2023	Complet Pôle Territorial Sud Pessac
S093	du lundi 20 au vendredi 24 mars 2023	Sesame Bordeaux
S094	du lundi 3 au vendredi 7 avril 2023	Pôle Territorial Ouest Le Haillan
S095	du lundi 24 au vendredi 28 avril 2023	Sesame Bordeaux
S096	du lundi 22 au vendredi 26 mai 2023	Pôle Territorial rive droite Lormont
S097	du lundi 5 au vendredi 9 juin 2023	Sesame Bordeaux
S098	du lundi 12 au vendredi 16 juin 2023	Sesame Bordeaux
S099	du lundi 26 au vendredi 30 juin 2023	Sesame Bordeaux
S100	du lundi 3 au vendredi 7 juillet 2023	Sesame Bordeaux
S101	du lundi 11 au vendredi 15 septembre 2023	Sesame Bordeaux
S102	du lundi 18 au vendredi 22 septembre 2023	Pôle Territorial Sud Pessac
S103	du lundi 2 au vendredi 6 octobre 2023	Sesame Bordeaux
S104	du lundi 9 au vendredi 13 octobre 2023	Pôle Territorial Ouest Le Haillan
S105	du lundi 6 au vendredi 10 novembre 2023	Sesame Bordeaux
S106	du lundi 13 au vendredi 17 novembre 2023	Pôle Territorial rive droite Lormont
S107	du lundi 27 novembre au vendredi 1 <sup>er</sup> décembre 2023	Sesame Bordeaux
S108	du lundi 11 au vendredi 15 décembre 2023	Sesame Bordeaux

## Renseignements et inscriptions

**Daniel PENICAUT**

**06.80.40.76.43**

**d.penicaud@bordeaux-metropole.fr**

## Lieux de la formation

---

### 4 lieux pour s'adapter à la géographie de Bordeaux Métropole

- SESAME - 13 place Canteloup 33 800 BORDEAUX  
Tramway ligne A arrêt Porte de Bourgogne  
Tramway ligne B arrêt St Michel
  
- POLE TERRITORIAL OUEST - 10/12 av. des Satellites 33185 Le Haillan  
Tramway ligne A Terminus "Le Haillan-Rostand"  
Bus lignes 30 & 71, arrêt "Le Haillan-Rostand" (av. de Magudas)  
Rocade sortie n°9
  
- POLE TERRITORIAL DROITE - 1 rue Romain Rolland Bâtiment A 33310 Lormont  
Tramway ligne A station "Carriet" - Bâtiment au pied de la station de tram  
Bus lignes 7 et 40, arrêt "Carriet"  
Rocade sortie n°2
  
- POLE TERRITORIAL SUD - 28 av. Gustave Eiffel Cœur Bersol Bat C 33600 Pessac  
Tramway ligne B Station "Hôpital Haut-Lévêque"  
Bus : arrêt Perrin ou Langevin pour la ligne 24, arrêt Langevin pour les lignes 44 et 48,  
arrêt Dassault pour la ligne 36  
Rocade sortie n°14

---

## Moyens et méthodes pédagogiques mis en œuvre

---

### Méthodes pédagogiques :

- Méthode expositive : 60 %
- Méthode active : manipulation 20 %, mises en situation 20 %

### Techniques pédagogiques :

Séance en présentiel en salle de formation

- Mises en situations : jeux de rôles, cas pratique
- Démonstrations
- Exercices individuels et en sous-groupe

### Supports pédagogiques :

- Tableau blanc
- Dalle tactile 72 pouces sous Windows et Android, vidéo projection
- 1 ordinateur par apprenant avec connexion à internet (vous pouvez apporter votre ordinateur personnel, nous prévenir)
- Supports papier de cours, remis par le formateur

---

## Evaluation de la formation

---

### L'évaluation formative en cours de formation

- Outils d'évaluation

Différentes méthodes d'évaluation des acquis existent. Chaque formateur est libre de mettre en place les méthodes et les outils pédagogiques qu'il estime les mieux adaptés aux apprenants. Les plus utilisés sont :

- Mises en situations
- Démonstration

### L'évaluation de la satisfaction des apprenants

Un formulaire de satisfaction anonymisé est complété par les stagiaires en fin de formation. Une séance de débriefing d'une 1/2h est organisée par le responsable de la Solidarité numérique de Bordeaux Métropole avec les apprenants en fin de session.