



Programme 2025

Formation & Ateliers

« Faire œuvre de solidarité numérique, c'est agir collectivement pour que la transformation digitale soit une opportunité pour tous et non une source d'exclusion. Cela implique de mobiliser les personnes à l'aise avec le numérique pour accompagner celles qui en sont éloignées, de garantir l'accès aux services essentiels, et de développer les compétences nécessaires à l'autonomie numérique de chacun. C'est construire ensemble un numérique plus inclusif, éthique et accessible ».

Ce programme est proposé par le Centre Inclusion Numérique de Bordeaux Métropole
DDNT – Direction du Développement Numérique du Territoire
DGNSI – Direction Générale du Numérique et des Systèmes d'Information

Formation « Solidarité Numérique »

Public visé

La formation est principalement destinée aux acteurs de Bordeaux Métropole en contact avec un public rencontrant des difficultés dans les démarches en ligne pour accéder à leurs droits ou comprendre les usages numériques en général.

Cette formation concerne tous les « professionnels » intervenant dans les services des mairies (ou équivalents) ou les associations, qu'ils soient agents, salariés, volontaires en service civique ou bénévoles.

Prérequis & Conditions d'admission

Aucun prérequis technique n'est nécessaire. La formation s'adresse en priorité aux 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 et transmettre un savoir de base nécessaire à leur culture personnelle ainsi qu'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'accompagner son public dans ses usages

Phase de connaissance générale du monde numérique

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

Phase technique mais spécifique du métier

Module 3 : La prise en main du matériel (6h)	Module 4 : L'usage des appareils mobiles (3h)
<p>1. Le matériel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tout savoir sur votre ordinateur et votre box internet : comment ça marche, comment l'entretenir, et comment le sécuriser. <p>2. Les systèmes et logiciels :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Windows, Mac, Linux... on vous explique tout ! Découvrez les logiciels libres et comment choisir ceux qui vous conviennent. <p>3. La sécurité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Protégez vos données et évitez les mauvaises surprises grâce à nos conseils de sécurité. <p>4. Internet :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprenez comment fonctionne internet et surfez en toute sérénité. 	<p>1. Les appareils mobiles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Panorama - Principaux usages personnels - Applications ou sites mobiles et paramétrages - Les clés du tout tactile <p>2. Les fonctionnalités</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stockage des informations personnelles - L'archivage des informations administratives - L'utilisation des fonctionnalités pour mieux s'organiser - Tout faire avec son smartphone ou comment se passer d'un ordinateur <p>3. Les ressources pédagogiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour vous - Pour les apprenants que vous accompagnez

Phase avec une approche concrète plus administrative et juridique

Module 5 : L'écriture publique numérique (6h)	Module 6 : Les services en ligne des administrations (3h)
<p>1. Les services administratifs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leurs principales missions - Les aides délivrées - Les acteurs tiers <p>2. Le rôle d'écrivain public numérique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pourquoi existons-nous ? - Nos principales compétences - Les regroupements professionnels et les syndicats - Notre éthique et notre déontologie <p>3. Responsabilité : cadre juridique</p>	<p>1. Les services administratifs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pourquoi le numérique ? - Intérêts - Limites - Le langage administratif et sa déclinaison numérique - Panorama des sites et/ou applications - Les prérequis <p>2. Les informations personnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'ouverture et la gestion de ses espaces personnels - Les mises à jour d'informations personnelles - France Connect <p>3. Les interactions</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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)	
<p>1. Etat des lieux</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en situation par 2 - Définitions - Qui sont-ils ? - Parmi les plus fragiles - Les causes et les conséquences de l'illettrisme <p>2. Identifier les personnes en situation d'illettrisme</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les dires et la communication non verbale - Les attitudes à adopter <p>3. La contextualisation de la politique sociale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le schéma social politique, acteurs et concepts - La problématique au cœur de la situation personnelle <p>4. Développer l'autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 2025

REF	Dates		Lieux
S126	du lundi 13 au vendredi 17 janvier 2025		SESAME, 13 place Canteloup 33800 Bordeaux
S127	du lundi 27 au vendredi 31 janvier 2025		SESAME, 13 place Canteloup 33800 Bordeaux
S128	du lundi 10 au vendredi 14 février 2025		SESAME, 13 place Canteloup 33800 Bordeaux
S129	du lundi 17 au vendredi 21 mars 2025	COMPLET	LORMONT CCAS
S130	du lundi 31 mars au vendredi 4 avril 2025	COMPLET	LORMONT CCAS
S131	du lundi 14 au vendredi 16 avril 2025		SESAME, 13 place Canteloup 33800 Bordeaux
S132	du lundi 12 au vendredi 16 mai 2025		SESAME, 13 place Canteloup 33800 Bordeaux
S133	du lundi 16 au vendredi 20 juin 2025		SESAME, 13 place Canteloup 33800 Bordeaux
S134	du lundi 30 juin au vendredi 4 juillet 2025		SESAME, 13 place Canteloup 33800 Bordeaux
S135	du lundi 8 au vendredi 12 septembre 2025		SESAME, 13 place Canteloup 33800 Bordeaux
S136	du lundi 22 au vendredi 26 septembre 2025		SESAME, 13 place Canteloup 33800 Bordeaux
S137	du lundi 6 au vendredi 10 octobre 2025		SESAME, 13 place Canteloup 33800 Bordeaux
S138	du lundi 3 au vendredi 7 novembre 2025		SESAME, 13 place Canteloup 33800 Bordeaux
S139	du lundi 17 au vendredi 21 novembre 2025		SESAME, 13 place Canteloup 33800 Bordeaux
S140	du lundi 1 ^{er} au vendredi 5 décembre 2025		SESAME, 13 place Canteloup 33800 Bordeaux

N'hésitez pas à nous consulter pour l'organisation d'une formation sur votre territoire

ATELIERS NUMERIQUES EXPERTS

Public visé

La formation est principalement destinée aux acteurs de Bordeaux Métropole en contact avec un public rencontrant des difficultés dans les démarches en ligne pour accéder à leurs droits ou comprendre les usages numériques en général.

Cette formation concerne tous les « professionnels » intervenant dans les services des mairies (ou équivalents) ou les associations, qu'ils soient agents, salariés, volontaires en service civique ou bénévoles.

Prérequis & Conditions d'admission

Aucun prérequis technique n'est nécessaire. Les ateliers s'adressent 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 pratique et de culture numériques.

Objectifs opérationnels de la formation

L'objectif est d'apporter une « expertise » aux acteurs et transmettre un savoir nécessaire à leur culture personnelle ainsi qu'à l'exercice de leur métier.

Durée de la formation et modalités d'organisation

- Durée totale de la formation : 3 heures (1/2 journée) en présentiel.
- Taille du groupe maximal prévu : 10 apprenants

Une demi-journée type démarre à 9h ou 13h30 et se termine à 12h ou 16h30.

Agenda 2025

REF	Dates	Lieux	Sujets
AE033	Lundi 20 janvier 9h-12h	Sesame	LES OUTILS D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE GENERATIVE Un atelier pratique pour maîtriser l'IA générative et l'intégrer dans vos activités professionnelles et personnelles. les principaux outils, dont ChatGPT, où vous apprendrez à rédiger des prompts efficaces pour divers usages (dont création de contenu, génération d'images).
AE034	Jeudi 23 janvier 13h30-16h30	Atelier Graphite	LE LOGEMENT SOCIAL Le numéro unique (demande de logement social), Dalo (le droit au logement opposable), Al'in (la plateforme d'offres de logement), BEL (la bourse d'échange de logement)
AE035	Jeudi 13 février 13h30-16h30	Atelier Graphite	LA RETRAITE Accueillir une demande sociale / Connaître les ressources numériques d'information Créer les espaces personnels / Evaluer les droits : simulateurs Les bons réflexes de réponses Cas pratiques / Le réseau local
AE036	Vendredi 21 février 9h-12h	Sesame	RGPD – BONNES PRATIQUES DE COMMUNICATION ET DE SAUVEGARDE DES DONNEES Permettre aux participants de comprendre les principes clés du RGPD et d'adopter des pratiques adaptées à leur environnement, notamment pour la gestion des données de publics vulnérables.
AE037	Vendredi 14 mars 9h-12h	Sesame	APPRENDRE LE NUMERIQUE AUTREMENT : MEDIATION, CREATIVITE ET INCLUSION Donner envie aux publics en situation d'illectronisme d'apprendre et d'utiliser ces technologies de manière simple, ludique et accessible.
AE038	Jeudi 27 mars 13h30-16h30	Atelier Graphite	LA SANTE Accueillir la demande sociale / Connaître les ressources numériques d'informations Appli AMELI Créer les espaces personnels / Les mutuelles (AMS) Cas pratiques / Le réseau local Mon espace santé Doctolib
AE039	Vendredi 11 avril 9h-12h	Sesame	LES APPLICATIONS DE MOBILITES Tram, bus, vélo, train... Préparer son trajet, comparer et acheter/réserver ses billets, quel que soit la ville de la métropole
AE040	Jeudi 17 avril 13h30- 16h30	Atelier Graphite	LE DROIT DES ETRANGERS DECRYPTE Explications des différences visa/titre de séjour/récépissé. Comprendre et utiliser le site de l'ANEF, l'accès aux droits sociaux pour les étrangers régularisés et ceux sans papiers, le droit d'asile : le statut de réfugié, l'OFPPA, le CADA, les sites ressources, associations et avocats spécialisés
AE041	Lundi 5 mai 9h-12h	Sesame	CYBERSECURITE : SES PROTEGER ET PRENDRE SOIN DES AUTRES Former aux risques en ligne et leur donner les outils pour protéger efficacement les systèmes, les individus et les données manipulées au quotidien. Détecter : phishing, spamming, Fake news - Les plateformes de signalement - Se protéger : mots de passe / navigation / paiements...
AE042	Jeudi 22 mai 13h30-16h30	Atelier Graphite	LES DONNEES NUMERIQUES DES PROCHES DECEDES Comment nos données nous survivent ou la mort numérique. Définitions, gestion des données des défunts, les directives, la responsabilité de leur traitement, focus les réseaux sociaux ou introduction à la généalogie (chercher les traces)
AE043	Jeudi 5 juin 13h30-16h30	Atelier Graphite	CONSOMMATION NUMERIQUE : SIGNAL CONSO, VALIDITE DES CONTRATS NUMERIQUES, FRAUDES, SIGNALEMENTS Contrats conclus à distance, zéro papier, e-commerce, signature électronique, droit de rétractation, résiliation en 3 clics, litiges et voies de recours, signal conso... tout savoir sur la consommation dématérialisée
AE044	Vendredi 6 juin 9h-12h	Sesame	CYBERHARCELEMENT Comprendre les différentes formes de cyberharcèlement, détecter les signes sur les réseaux sociaux et agir en conséquence. Les moyens de protection, les démarches de signalement, ainsi que le rôle de l'harcéleur et de l'harcélé seront expliqués. Apprenez à mieux prévenir et lutter contre ce phénomène.
AE045	Mercredi 11 juin 9h-12h	Sesame	GESTION DES EMOTIONS Se protéger du stress face aux émotions diverses de publics multiples souvent fragilisés / Savoir dire non malgré la détresse de l'interlocuteur. Être empathique tout en se protégeant.
AE046	Jeudi 12 juin 13h30-16h30	Atelier Graphite	AMENDES, DETTES ET CASIER JUDICIAIRE Rappel des règles de prescription d'une dette /cas particulier des dettes fiscales et des dettes alimentaires / formulaire en ligne pour entamer la procédure de surendettement / réseau asso surendettement/ formulaire difficultés de paiement pour les impôts / distinction amendes et FPS / Les contestations de forfaits post stationnement en ligne / consulter son casier judiciaire/ demander un effacement du B2

AE047	Lundi 15 septembre 9h-12h	Sesame	PARENTALITE NUMERIQUE Sensibiliser les parents aux outils numériques utiles pour suivre la scolarité de leurs enfants, tout en les formant aux risques associés à l'utilisation d'Internet et des écrans, et en leur fournissant des stratégies pour protéger leurs enfants dans l'environnement numérique.
AE048	Jeudi 18 septembre 13h30-16h30	Atelier Graphite	AIDER LES AIDANTS "Aidant" : définitions, gestion de la personne et gestion des biens Les facilitations légales (congé, répit...), les alternatives à la protection judiciaire Ressources numériques et réseau
AE049	Lundi 13 octobre 9h-12h	Sesame	LE NUMERIQUE ET SES PIEGES : COMMENT NOTRE CERVEAU NOUS JOUE DES TOURS Découvrez comment nos biais cognitifs influencent nos décisions et comment certaines entreprises les exploitent pour créer des produits séduisants ou incitatifs. Cet atelier explore les mécanismes de manipulation cognitive et vous offre les clés pour mieux comprendre ces stratégies et les déjouer.
AE050	Jeudi 16 octobre 13h30-16h30	Atelier Graphite	ACCUEIL DES PUBLICS EN FRAGILITE La fonction d'accueil (la posture), les fragilités d'adaptation, d'accès et de compréhension du numérique la gestion des situations difficiles et les conseils utiles. Les ressources numériques d'orientation
AE051	Jeudi 13 novembre 13h30-16h30	Atelier Graphite	LES RELAIS NUMERIQUES DE LA METROPOLE Conseillers Numérique, France Service, Points justice, MDS, travailleurs sociaux, écrivains publics. Comment se retrouver dans la multitude des dispositifs existants ?
AE052	Vendredi 14 novembre 9h-12h	Sesame	ACCESSIBILITE NUMERIQUE ET HANDICAP Comment questionner s'il y a un handicap ; Les différentes typologies de handicap S'adapter au handicap. Les outils numériques qui aident l'adaptation

Renseignements et inscriptions

Daniel PENICAUT

06.80.40.76.43

d.penicaut@bordeaux-metropole.fr

Lieux des formations & des ateliers numériques experts

- **SESAME** - 13 place Canteloup 33 800 Bordeaux - 05 56 10 26 13

Tramway



Bus



Arrêt Saint Michel

- **ATELIER GRAPHITE** - 190 rue Mandron 33 000 Bordeaux - 05 56 69 82 32

Tramway



Bus



Arrêt Barrière du Médoc