

# ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER DANS DES ESPACES DIGITALISÉS (ACCED)

*Le processus de dématérialisation des procédures administratives qui doit se généraliser d'ici 2022 constitue un réel levier d'accès au service et aux droits ainsi qu'à l'insertion socio-professionnelle. Cependant, l'illectronisme touche 17 % de la population soit près de 13 millions de personnes. Cette absence ou moindre maîtrise des usages d'Internet touche les populations les plus fragiles et renforce donc le risque de fracture sociale.*

*Notre formation viendra compléter, renforcer, faire reconnaître ces compétences d'accueil et d'accompagnement dans des espaces digitalisés à des salariés diplômés et /ou déjà expérimentés mais également favoriser l'insertion professionnelle pérenne de demandeurs d'emplois ou de salariés en contrats aidés.*

## PUBLICS CONCERNÉS

Professionnel œuvrant dans les services accueillant du public ou demandeurs d'emploi ou bénévoles ayant une expérience professionnelle, stage ou bénévole.

## EFFECTIF

8 à 16 personnes.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

## DURÉE

8 jours, soit 56h de formation et possibilité 14h d'accompagnement possibles en complément de la formation.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Rédaction d'un dossier écrit et entretien oral de certification.

## \_ OBJECTIFS

- Identifier le besoin d'une personne pour lui proposer une réponse adaptée.
- Évaluer le degré d'autonomie d'une personne dans l'utilisation des outils et des services, en adoptant une posture bienveillante.
- Guider la personne dans sa démarche pour lui permettre d'accéder à ses droits ou services.
- Expliquer le fonctionnement d'un outil.
- Appliquer les procédures internes spécifiques à la situation rencontrée pour intervenir dans le respect du cadre réglementaire.
- Participer à l'amélioration de la qualité du service rendu.

## \_ CONTENUS

- Connaissance générale du web et de la culture numérique.
- Architecture de la médiation numérique.
- Accueillir, diagnostiquer, accompagner, orienter.

## \_ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apports théoriques et méthodologiques et pratiques à partir de situations amenées par les participants - Accompagnement personnalisé à la préparation de l'écrit et de l'oral de l'épreuve de certification.

## INTER

**Dates** : Nous contacter

**Lieu** : Établissement de Firminy

**Tarifs par personne** : formation : 1512 €.

Certification : 565 €.

Accompagnement 14h : 15€ de l'heure.

**Modalités d'accès** : sur inscription – bulletin en page 92.

Diagnostic des besoins de formation et/ou d'accompagnement du candidat pour se présenter à la certification.

**Financements possibles** : CPF, AIF pôle emploi, financement personnel ou employeur.