



# Accueillir et Accompagner dans des espaces Digitalisés

## Contexte

Dans un contexte de dématérialisation croissante des procédures administratives, nous sommes de plus en plus amenés à maîtriser l'usage d'internet dans sa globalité.

13 millions de personnes résidant en France aux profils très hétérogènes se déclarent en difficulté avec "le numérique" et 40% se disent "inquiets" de devoir effectuer en ligne des démarches.

Suite à ce constat s'est posée la question de l'accueil et de l'accompagnement de ce public dans des lieux où les procédures sont dématérialisées. Certains usagers rencontrent des difficultés liées au mésusage d'internet, mais aussi à la non compréhension des consignes, l'illettrisme ou la non-maîtrise du français, une situation de handicap ou de grande précarité entre autres. Les professionnels sont parfois démunis et font face à des situations complexes auxquelles ils ne sont pas toujours préparés ou insuffisamment formés.

## Objectifs de la formation

- Accueillir une personne dans un lieu où l'usage du numérique est nécessaire pour accéder à des droits et/ou services. (C1)
- Identifier le besoin d'une personne pour lui proposer une réponse adaptée (C2)
- Orienter une personne en fonction de ses choix et réponses afin de respecter son libre-arbitre (C3)
- Accompagner une personne dans l'utilisation des outils nécessaires à l'accès aux services proposés ou à ses droits (C4)
- Appliquer les procédures internes spécifiques à la situation d'accueil et d'accompagnement rencontrée pour intervenir dans le respect du cadre réglementaire et des procédures internes (C5)
- Participer à l'amélioration de la qualité du service rendu (C6)

## Une formation de 56 heures qui s'adresse :

- aux professionnels œuvrant dans les services accueillant du public
- à toute personne ayant eu une expérience d'aidant numérique (emploi, stage ou bénévolat)
- aux demandeurs d'emploi
- aux jeunes en service civique

## Nombre de participants

8 à 16

## Coût de la formation

- › Parcours complet : 1512 euros
- › Accompagnement de 14h ou 21h : 15 € / heure
- › Coût de la certification : 565 €

## Financement

- › CPF ou financement personnel
- › Financement employeur OPCO
- › Pôle Emploi ou AIF

## Durée et dates 2023 :

8 journées de formation, soit 56 h :

jeudi 23 février  
vendredi 3 mars  
jeudi 16 mars  
jeudi 23 mars  
vendredi 24 mars  
vendredi 31 mars  
jeudi 06 avril  
Vendredi 07 avril

et possibilité de 14 à 21 h  
d'accompagnement en complément  
de la formation

# Contenu de la formation

6 compétences visées (C1, C2, C3, C4, C5, C6) réparties  
au sein de 3 modules de formation :

## Module 1 : Connaissance générale du web et de la culture numérique

- Analyser les pratiques numériques en France
- Adopter un regard et une posture professionnelle vis-à-vis des usages numériques
- Déconstruire les représentations et stéréotypes véhiculés dans les médias sur les usages numériques
- Réfléchir aux enjeux de société, de citoyenneté et de gouvernance du monde numérique et au rôle éducatif des accompagnants numériques

## Module 2 : Architecture de la médiation numérique

- Mesurer l'ampleur de l'exclusion numérique.
- Comprendre le fonctionnement de la médiation numérique de l'échelle nationale à l'échelle locale.
- Appréhender le millefeuille de dispositifs d'inclusion et de médiation numérique.

## Module 3 : Accueillir, diagnostiquer, accompagner, orienter

Construire une modalité d'intervention auprès des publics suivant le cheminement :

- Accueillir : posture du médiateur, norme de la médiation sociale, compréhension du besoin de l'utilisateur...
- Diagnostiquer : évaluer le niveau de l'utilisateur
- Accompagner : "faire à la place de" ou/puis "faire avec" ou/puis "outiller pour l'autonomie"
- Orienter efficacement l'utilisateur vers des partenaires en capacité de répondre à son besoin

## Modalités d'évaluation et de certification

**3 modalités d'évaluation pour valider l'ensemble des 6 compétences du certificat "Accueillir et accompagner dans des espaces digitalisés" (il n'y a pas de validation partielle de la certification)**

- › Un dossier de pratiques professionnelles (DPP) de 10 à 15 pages démontrant l'acquisition des 6 compétences
- › Une mise en situation professionnelle d'une durée de 20 minutes
- › Un entretien avec le jury d'une durée de 20 minutes, s'appuyant sur le dossier de pratiques professionnelles

Nota Bene : Les compétences seront évaluées dans un premier temps à la lecture du dossier de pratiques professionnelles. Si le jury n'a pas pu observer une ou des compétences dans cet écrit, elles seront alors questionnées en priorité pendant l'entretien oral.

## Où faire cette formation ?

Établissement de la Loire  
42 rue de la Tour de Varan  
42700 Firminy

avec le centre ressources  
de la médiation numérique  
dans la Loire



## Méthodes pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques, méthodologiques et pratiques à partir des expériences et du questionnement des participants
- Travaux en groupe, Conduite de projet
- Accompagnement personnalisé, suivi individuel

## Comment s'inscrire ?

### Admission :

- › Remplir le bulletin d'inscription
- › Entretien d'admission à partir du dossier de candidature. Celui-ci et le calendrier pourront être adressés sur simple demande au secrétariat de la formation continue

## Infos et contacts

Bernadette Vermare,  
assistante pédagogique  
vermare.bernadette@enseis.fr