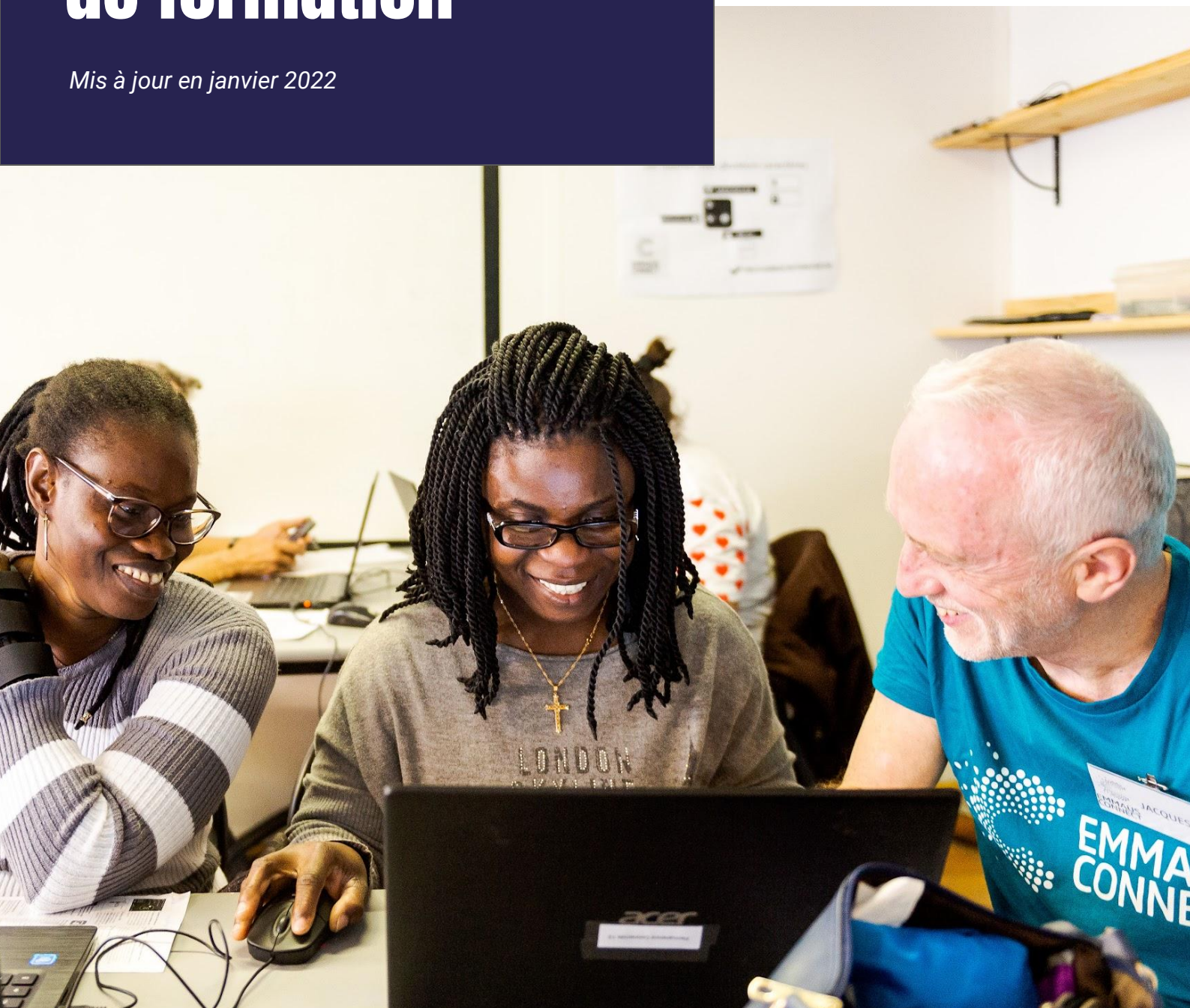


# Catalogue de formation

Mis à jour en janvier 2022



Nos convictions  
pédagogiques

Nos actions au service de  
l'inclusion numérique

Nos formations  
professionnelles certifiées



# Sommaire

---

## 03 Qui sommes-nous ?

---

## 04 Nos convictions pédagogiques

---

## 05 Nos formations professionnelles

- Appréhender l'impact du numérique dans son quotidien
  - Comprendre et diagnostiquer la précarité numérique
  - Animer des ateliers collectifs
  - Accompagner sur le flux vers l'autonomie numérique
  - Sécurité sur Internet : se repérer pour sensibiliser
  - Détecter et accompagner à distance la précarité numérique
- 

## 07 Tarifs des formations professionnelles

---

## 10 Nos autres actions au service de l'inclusion numérique

---

## 11 Programme des formations

---

# Qui sommes-nous ?

Depuis 2013, Emmaüs Connect, association du mouvement Emmaüs, fait de **l'inclusion numérique son cœur de métier**. L'association accompagne aux compétences numériques essentielles les personnes en situation de précarité. Elle propose dans ses 14 points d'accueil sur l'ensemble du territoire français, de **l'équipement** (recharges téléphoniques et mobiles, ordinateurs et smartphones à prix solidaire), de **l'accompagnement** à des parcours d'initiation au numérique et à des ateliers courts, et de la médiation.

## L'organisme de formation

Fort de son expérience au contact quotidien des publics en précarité numérique, l'association a décidé en 2015, de créer un organisme de formation, qui a pour vocation **d'accompagner les professionnels de l'action sociale** : travailleurs sociaux, conseillers en économie sociale et familiale, agents d'accueils, bénévoles, volontaires en service civique, professionnels de l'insertion. Nos partenaires vont des collectivités locales et départementales, en passant par des opérateurs du service public comme Pôle emploi ou la CAF, jusqu'à des réseaux associatifs de petites ou grandes envergures.

**Qualiopi**   
processus certifié  
■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Notre organisme de formation est certifié Qualiopi au titre de la catégorie d'action « Actions de formation ».

**Notre organisme de formation a ainsi formé plus de 6 000 aidants numériques partout en France, en métropole et DROM.**

Dans ce catalogue, découvrez l'ensemble de nos formations professionnelles qui vous permettront d'œuvrer pour l'inclusion numérique.

Vous souhaitez vous former ou utiliser nos solutions pour accompagner vos publics ?

 **CONTACT : [bbitane@emmaus-connect.org](mailto:bbitane@emmaus-connect.org)**



# Nos convictions pédagogiques



**En 2021**

**1 728**

Professionnels formés

**226**

Jours de formation

**98%**

des participants recommandent nos formations

Nous croyons que l'accompagnement vers l'autonomie numérique ne s'apprend pas dans les livres, mais par l'expérience.


Nous sommes aussi convaincus que la transformation des pratiques de l'action sociale est à la fois une question de compétences et une question d'appétence, de relationnel.

Nos formations font ainsi la part belle à la pédagogie active et donc à la relation humaine et à la pratique.

Dans la pratique, nos déroulés pédagogiques comprennent systématiquement des interpellations, des activités en équipes, des quiz et des mises en situation.

Les repères théoriques et les outils sont acquis en s'appuyant sur l'expérimentation.

## Notre process qualité pour les formations

 Ces étapes impliquent une action de votre part.



Vous ou votre équipe comprend une personne en situation de handicap ? Signalez-le nous afin que nous puissions étudier ensemble la faisabilité de son projet de formation.

# Nos formations professionnelles

Retrouvez les programmes et tarifs de ces formations à la fin du catalogue.

## — Appréhender l'impact du numérique dans son quotidien



½ journée



Disponible en classe virtuelle

Quel impact a le numérique sur la société, dans son quotidien et dans son métier ? Comment tirer parti de ces évolutions ? La transition numérique réorganise en profondeur les outils, les pratiques et les méthodes de travail.

Dans une approche pédagogique progressive s'adaptant à « la maturité digitale » des professionnels, **cette formation a pour ambition de vulgariser le « sujet du digital » et de faire découvrir aux professionnels les opportunités qu'il peut leur ouvrir.**



recommandent cette formation



Satisfaction à chaud



Satisfaction à froid

## — Comprendre et diagnostiquer la précarité numérique



2 demi-journées



Disponible en classe virtuelle

La première partie de cette formation dresse les contours des **enjeux de l'inclusion numérique** : qui sont les publics les plus touchés par la dématérialisation ? Quels sont leurs freins à l'utilisation du numérique ? Quelles réponses peuvent être mises en place pour y répondre ?

La seconde partie invite les professionnels à intégrer la dimension numérique dans leur diagnostic social. Fondée sur des cas pratiques et jeux de rôle se rapprochant des situations rencontrées quotidiennement par les professionnels, elle permet de **s'approprier des méthodes et outils de diagnostic numérique concrets**, afin d'**adapter sa posture d'accompagnement**.

Pour les agents d'accueil, nous recommandons de favoriser la formation "Accompagner sur le flux vers l'autonomie numérique".



recommandent cette formation



Satisfaction à chaud



Satisfaction à froid



## — Animer des ateliers collectifs

 1 journée

Cette formation a pour objectif de permettre aux professionnels de **former leurs publics dans un cadre collectif**. Cette formation s'articule en deux temps : d'une part, une initiation aux théories fondamentales de l'apprentissage, puis, une mise en pratique sur l'un des thèmes de votre choix parmi les suivants :

**Les bases du numérique**  
(équipement, internet, mail...)

**Les e-démarches**  
(Pôle emploi, CAF...)

**La recherche d'emploi des jeunes**  
(E-réputation, CV, rédaction de mail...)

**Parentalité et numérique :**  
former des parents aux repères éducatifs et aux outils numériques de la scolarité

A l'issue de la formation, ils disposeront de **kits d'atelier « clé en main »** sur l'un des thèmes ainsi que **d'un guide sur les bonnes pratiques pédagogiques**.

**100%**

recommandent cette formation

**4,5/5**

Satisfaction à chaud

**4,4/5**

Satisfaction à froid

## — Accompagner sur le flux vers l'autonomie numérique

 1 journée


**Nouvelle formation**

L'accueil, l'accompagnement et l'orientation face aux démarches administratives est une activité historique des guichets des collectivités et services sociaux. La dématérialisation des démarches administratives exige de la part des professionnels de ces accueils d'accompagner au numérique dans un **temps souvent très limité**.

Cette formation dresse les contours des **enjeux de l'inclusion numérique** (publics concernés, freins rencontrés, réponses possibles), puis **outille** les participants sur les différentes phases de l'accueil du public : quel **diagnostic** express du niveau d'autonomie numérique ? Quelle **posture** en faveur de la montée en autonomie ? Quels pratiques éthiques respectueuses la **protection des données personnelles** ?

La formation est maillée de quiz, travaux en équipe et mises en situation permettant de s'approprier ces contenus.

## — Sécurité sur Internet : se repérer pour sensibiliser

 ½ journée

L'accompagnement des publics éloignés du numérique s'accompagne de nombreux enjeux liés à la sécurité sur Internet : données personnelles, risques liés au premiers pas sur numérique...

Destinée à tout professionnel ou bénévole accompagnant des personnes dans leurs démarches en ligne, cette formation propose tout d'abord d'**identifier les dangers existants** et les moyens de s'en protéger. Les participants s'approprient ensuite le **cadre juridique** de la protection des données (droits des personnes, devoirs des structures). Les participants s'approprient alors les **outils et habitudes** permettant de traduire ce cadre dans les pratiques quotidiennes.

**100%**  
recommandent  
cette formation

**4,8/5**  
Satisfaction  
à chaud

**?/5**  
Satisfaction  
à froid

## — Détecter et accompagner à distance la précarité numérique

 1 journée  Disponible en classe virtuelle

Vous êtes amenés à **accompagner des personnes par téléphone ou messagerie instantanée**. Vous êtes confrontés à des personnes éprouvant des difficultés dans la réalisation de démarche en ligne et il n'est toujours pas évident de les accompagner à distance.

Cette formation permet tout d'abord, de comprendre le phénomène, les profils et problématiques des publics éloignés du numérique. Comment détecter à distance et adapter sa posture d'aidant : vocabulaire, valorisation pas à pas, ...

Enfin, ce module aborde comment accompagner les personnes dans l'utilisation en autonomie des mots de passe.

Tout au long de la journée, les participants sont actifs et impliqués : quiz collectifs, études de cas, jeux de rôles...

**100%**  
recommandent  
cette formation

**4,7/5**  
Satisfaction  
à chaud

**?/5**  
Satisfaction  
à froid



## — Nos offres prévues pour le second semestre

- Vous êtes **dirigeant, manager, élu** ? Vous souhaitez bâtir une **stratégie d'inclusion numérique** efficace et pérenne au sein de votre structure ? Nous concevons actuellement des offres vous permettant de :
    - ✓ Vous repérer dans les enjeux et moyens d'actions de l'inclusion numérique
    - ✓ Elaborer les étapes d'une stratégie d'inclusion numérique
    - ✓ Accompagner ce changement au sein de vos équipes
  - Vous souhaitez développer un **réseau bénévole** pour favoriser l'inclusion numérique sur votre territoire ? Nous formalisons cette année les repères et leviers d'action qui nous ont permis de construire une **communauté active et impliquée** au sein d'Emmaüs Connect !
- 





# Tarifs des formations professionnelles

Afin de **s'adapter aux budgets des différents acteurs**, Emmaüs Connect a mis en place une grille tarifaire des prestations de formations professionnelles.

Emmaüs Connect est éligible à la prise en charge de la formation professionnelle par les OPCO. Concernant la formation de bénévoles, les DRJSCS (Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale) proposent à travers le Fonds de Développement de la Vie Associative la prise en charge d'une partie des coûts de ces formations.

Nos équipes se tiennent à votre disposition pour vous aider dans ces démarches financières.

Type de structure	Prix à la journée
Départements	1900 € TTC
Opérateurs	1900 € TTC
Villes métropoles	1900 € TTC
CCAS métropoles	1900 € TTC
Villes (non métropoles)	1500 € TTC
CCAS non métropoles	1500 € TTC
Associations	1500 € TTC
Sessions en inscriptions individuelles	250€ TTC / personne



# Nos autres actions au service de l'inclusion numérique

Depuis 2013, Emmaüs Connect a redonné le pouvoir d'agir à plus de **105 000 personnes** en difficulté grâce à une équipe de 102 salariés et plus de 1300 bénévoles mobilisés à travers nos 19 territoires d'action.

## **Vous êtes à proximité d'un point d'accueil ?**

Contactez-nous ! Nos équipes peuvent intervenir au sein même de votre structure.

**Vous ne trouvez pas la formation appropriée au sein de ce catalogue ?** Après avoir qualifié votre besoin de formation, notre équipe peut concevoir et produire pour vous des dispositifs sur mesure.



## 8 millions de Français privés d'accès à internet faute d'équipement

Pour répondre à cet enjeu de manière durable, Emmaüs Connect a lancé 2 dispositifs pérennes :

- \* **LaCollecte.tech**, une plateforme qui permet aux entreprises de donner facilement une deuxième vie à leur matériel informatique au profit des publics en situation de précarité sociale et numérique.

**Votre structure possède des ordinateurs, tablettes ou smartphones inutilisés ?** RDV sur LaCollecte.tech pour proposer votre don.

- \* **Les Relais numériques**, un programme qui permet aux structures sociales qui le souhaitent de faire de l'inclusion numérique elles-mêmes.

Pour en savoir plus et devenir Relais numérique, **inscrivez-vous à nos webinaires d'information**

>> [lesrelaisnumeriques.org/formations/calendrier/](https://lesrelaisnumeriques.org/formations/calendrier/)



# Programmes des formations

# Appréhender l'impact du numérique dans son quotidien

Quel impact a le numérique sur la société, dans son quotidien et dans son métier ? Comment tirer parti de ces évolutions ? La transition numérique réorganise en profondeur les outils, les pratiques et les méthodes de travail. Dans une approche pédagogique progressive s'adaptant à "la maturité digitale" des professionnels, cette formation a pour ambition de vulgariser le "sujet du digital" et de faire découvrir aux professionnels les opportunités qu'il peut leur ouvrir.

## Objectifs pédagogiques

- Mesurer l'impact du numérique sur la société en général et sur mon quotidien
- Identifier les avantages et défis qu'amène le numérique dans les pratiques professionnelles de l'action sociale

## Contenu de la formation

- Les pratiques et difficultés d'utilisation du numérique par les participants
- L'histoire de la révolution numérique et les applications concrètes sur nos vies
- L'impact du numérique dans les pratiques professionnelles de l'action sociale et de l'insertion professionnelle
- Les avantages et limites du numérique dans les pratiques professionnelles de l'action sociale et l'insertion professionnelle

## Organisation de la formation

### ● Equipe pédagogique

1 formateur(ice) formé(e) à la pédagogie et maîtrisant les enjeux de l'inclusion numérique, du monde de l'action sociale et des publics précaires

### ● Moyens pédagogiques et techniques

- ✓ Exposés théoriques et méthodologiques appuyés sur un support de présentation.
- ✓ Méthodes actives : analyse de vidéo, échange et analyse de pratiques, nappes tournantes.
- ✓ Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

---

### Durée

3,5 heures (½ journée)

---

### Nombre de participants

De 4 à 12

---

### Satisfaction en 2021

96 % recommandent cette formation

---

### Tarifs

Voir page dédiée du catalogue

---

### Profils des stagiaires

Intervenant salarié, bénévole, volontaire en service civique de l'action sociale et de l'insertion professionnelle démarrant une réflexion autour de l'inclusion numérique

---

### Prérequis

- Maîtrise de la langue française, écrite et parlée

---

### Accessibilité

Vous ou votre équipe comprend une personne en situation de handicap ? Signalez-le nous afin que nous puissions étudier ensemble la faisabilité de son projet de formation.

---

### ● Suivi et évaluation des résultats

- ✓ Feuilles de présence
- ✓ Recueil des attentes
- ✓ Évaluation de satisfaction à chaud
- ✓ Évaluation d'acquisition à 3 mois
- ✓ Certificat de réalisation

# Comprendre et diagnostiquer la précarité numérique

Cette formation dresse d'abord le paysage de la précarité numérique aujourd'hui, au travers de ses enjeux et des moyens d'agir. Elle permet ensuite, aux personnes en situation d'accompagnement individuel des publics éloignés du numérique, de s'approprier des outils et méthode de diagnostic, d'accompagnement, d'éthique et d'orientation, dans le but d'amener les publics vers l'autonomie numérique.

## Objectifs pédagogiques

- Identifier les enjeux de l'inclusion numérique, et les problématiques des publics accompagnés
- Mettre en oeuvre les étapes de l'accompagnement : diagnostic, accompagnement, orientation...
- Réaliser un diagnostic numérique : entretien de qualification et évaluation des compétences numériques
- Adapter son accompagnement : posture, vocabulaire, pédagogie...

## Contenu de la formation

- 1ère demi-journée
  - Les enjeux de l'inclusion numérique
  - Profils et problématiques des publics accompagnés
  - Les étapes de l'accompagnement individuel
  - Le diagnostic numérique
- 2e demi-journée
  - Les freins des publics et comment y répondre
  - Ethique, confidentialité et protection des données
  - Les postures d'accompagnement
  - Mise en pratique de l'accompagnement
  - Outils et bonnes pratiques de l'orientation

## Organisation de la formation

- **Equipe pédagogique**

1 formateur(ice) formé(e) à la pédagogie et maîtrisant les enjeux de l'inclusion numérique, du monde de l'action sociale et des publics précaires
- **Moyens pédagogiques et techniques**
  - ✓ Exposés théoriques et méthodologiques appuyés sur un support de présentation.
  - ✓ Méthodes actives : quiz en salle, jeu de rôles, étude de cas vidéo, Travaux en sous-groupe.
  - ✓ Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

### Durée

7 heures (1 jour)

### Nombre de participants

De 4 à 12

### Satisfaction en 2021

98 % recommandent cette formation

### Tarifs

Voir page dédiée du catalogue

### Profils des stagiaires

Intervenant salarié, bénévole, volontaire en service civique de l'action sociale ou de l'insertion professionnelle, accompagnant l'utilisation du numérique

### Prérequis

- Maîtrise de la langue française, écrite et parlée
- Maîtrise de compétences numériques de base : naviguer sur Internet, consulter son mail, compléter un formulaire en ligne

### Accessibilité

Vous ou votre équipe comprend une personne en situation de handicap ? Signalez-le nous afin que nous puissions étudier ensemble la faisabilité de son projet de formation.

### ● Suivi et évaluation des résultats

- ✓ Emargement.
- ✓ Recueil des attentes.
- ✓ Mises en situation.
- ✓ Évaluation de satisfaction à chaud.
- ✓ Évaluation d'acquisition à 3 mois.
- ✓ Certificat de réalisation..

# Animer des ateliers collectifs

Cette formation a pour objectif de permettre aux professionnels de former leurs publics dans un cadre collectif. Cette formation débute par une initiation aux théories fondamentales de l'apprentissage et aux repères des neurosciences. Elle se poursuit par une mise en pratique sur l'un des thèmes de votre choix parmi les suivants : bases du numérique, e-démarches, recherche d'emploi des jeunes.

## Objectifs pédagogiques

- Appliquer les règles et principes clés de l'apprentissage
- Appliquer des techniques d'animation collective
- Utiliser des kits d'atelier clés en main sur la thématique choisie

## Contenu de la formation

- **Matinée**
  - L'évolution du rôle du formateur
  - Les leviers de l'apprentissage
  - Les spécificités des ateliers sur le numérique
- **Après-midi**
  - L'animation d'ateliers sur la thématique
  - La préparation d'une formation
  - Les profils d'apprenants

## Organisation de la formation

- **Equipe pédagogique**

1 formateur(ice) formé(e) à la pédagogie et maîtrisant les enjeux de l'inclusion numérique, du monde de l'action sociale et des publics précaires
- **Moyens pédagogiques et techniques**
  - ✓ Exposés théoriques et méthodologiques appuyés sur un support de présentation.
  - ✓ Méthodes actives : quiz interactif, étude de cas vidéo, jeux de rôles.
  - ✓ Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

### Durée

7 heures (1 jour)

### Nombre de participants

De 4 à 12

### Satisfaction en 2021

100 % recommandent cette formation

### Tarifs

Voir page dédiée du catalogue

### Profils des stagiaires

Intervenant salarié, bénévole, volontaire en service civique de l'action sociale et de l'insertion professionnelle **amené à animer des actions collectives auprès du public concerné par la thématique**

### Prérequis

- Maîtrise de la langue française, écrite et parlée
- Identification des enjeux de l'inclusion numérique
- Maîtrise de compétences numériques de base : naviguer sur Internet, consulter son mail, compléter un formulaire en ligne

### Accessibilité

Vous ou votre équipe comprend une personne en situation de handicap ? Signalez-le nous afin que nous puissions étudier ensemble la faisabilité de son projet de formation.

- **Suivi et évaluation des résultats**

- ✓ Feuilles de présence
- ✓ Recueil des attentes
- ✓ Mises en situation
- ✓ Évaluation de satisfaction à chaud
- ✓ Évaluation d'acquisition à 3 mois.
- ✓ Certificat de réalisation.

#### Première animations collectives ?

Afin de favoriser des premières expériences riches d'enseignement, nous vous proposons une version enrichie à cette formation : la 1ère journée présentielle sera suivie d'une observation en situation réelle et d'un atelier de retours d'expérience (en distanciel).

# Accompagner sur le flux vers l'autonomie numérique

Avec la dématérialisation de l'accès aux droits, les difficultés de la **langue numérique** s'ajoutent à celles de la langue administrative. En première ligne des besoins urgents que cela fait naître, les **agents d'accueil**. Cette formation dessine le paysage de la **précarité numérique**, puis met en main les **méthodes et outils** pour favoriser la **montée en autonomie** des publics accueillis.

## Objectifs pédagogiques

- Identifier les enjeux de l'inclusion numérique, et les problématiques des publics accompagnés
- Réaliser un diagnostic numérique en quelques minutes
- Adapter sa posture d'accompagnement et son vocabulaire au niveau d'autonomie numérique de l'utilisateur

## Contenu de la formation

- 1ère demi-journée
  - Les enjeux de l'inclusion numérique
  - Les étapes de l'accompagnement individuel
  - Les compétences numériques de base
  - Le diagnostic numérique
- 2e demi-journée
  - Les postures d'accompagnement
  - Vocabulaire du numérique et démarches en ligne
  - Ethique, confidentialité et protection des données
  - Outils et bonnes pratiques de l'orientation
  - Mise en pratique de l'accompagnement

## Organisation de la formation

- **Equipe pédagogique**

1 formateur(ice) formé(e) à la pédagogie et maîtrisant les enjeux de l'inclusion numérique, du monde de l'action sociale et des publics précaires
- **Moyens pédagogiques et techniques**
  - ✓ Exposés théoriques et méthodologiques appuyés sur un support de présentation.
  - ✓ Méthodes actives : quiz en salle, jeu de rôles, étude de cas vidéo, Travaux en sous-groupe.
  - ✓ Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

### Durée

7 heures (1 jour)

### Nombre de participants

De 4 à 12

### Satisfaction en 2021

Nouvelle formation

### Tarifs

Voir page dédiée du catalogue

### Profils des stagiaires

Intervenant salarié, bénévole, volontaire en service civique de l'action sociale ou de l'insertion professionnelle, **amenés à répondre à des demandes immédiates, souvent urgents, avec un temps d'accompagnement limité.**

### Prérequis

- Maîtrise de la langue française, écrite et parlée
- Maîtrise de compétences numériques de base : naviguer sur Internet, consulter son mail, compléter un formulaire en ligne

### Accessibilité

Vous ou votre équipe comprend une personne en situation de handicap ? Signalez-le nous afin que nous puissions étudier ensemble la faisabilité de son projet de formation.

### ● Suivi et évaluation des résultats

- ✓ Emargement.
- ✓ Recueil des attentes.
- ✓ Mises en situation.
- ✓ Évaluation de satisfaction à chaud.
- ✓ Évaluation d'acquisition à 3 mois.
- ✓ Certificat de réalisation..

# Sécurité sur Internet : se repérer pour sensibiliser

L'accompagnement des publics éloignés du numérique s'accompagne de nombreux enjeux liés à la sécurité sur Internet : données personnelles, risques liés au premiers pas sur numérique... Destinée à toute personne accompagnant des personnes dans leurs démarches en ligne, cette formation propose d'abord d'identifier les dangers existants et les moyens de s'en protéger. Les participants s'approprient ensuite le cadre juridique de la protection des données (droits des personnes, devoirs des structures). Les participants s'approprient alors les outils et habitudes permettant de traduire ce cadre dans les pratiques quotidiennes.

## Objectifs pédagogiques

- Lister les risques liés au numérique et les manières de s'en prémunir
- Définir les enjeux et le cadre juridique de la protection des données
- Mettre en œuvre les pratiques et outils favorisant la protection des données personnelles

## Contenu de la formation

- **Les principaux repères de sécurité en ligne**
  - Les dangers présents sur le numérique
  - Les outils et pratiques pour s'en prémunir
- **Le cadre juridique de la protection des données dans l'action sociale**
  - Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?
  - Les droits des individus relatifs à leurs données personnelles
  - Les actions de l'accompagnateur pour favoriser le respect de ces droits
- **Les outils et pratiques favorisant la protection des données personnelles**
  - Prise en main des outils respectueux des données personnelles
  - Entraînement aux pratiques de navigation respectueuses des données personnelles

## Organisation de la formation

- **Equipe pédagogique**

1 formateur(ice) formé(e) à la pédagogie et maîtrisant les enjeux de l'inclusion numérique, du monde de l'action sociale et des publics précaires
- **Moyens pédagogiques et techniques**
  - ✓ Exposés théoriques et méthodologiques appuyés sur un support de présentation.
  - ✓ Méthodes actives : quiz, exercices en sous-groupes, mises en pratique sur ordinateur
  - ✓ Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

### Durée

3.5 heures (½ journée)

### Nombre de participants

De 4 à 12

### Satisfaction en 2021

100% recommandent cette formation

### Tarifs

Voir page dédiée du catalogue

### Profils des stagiaires

Intervenant salarié, bénévole, volontaire en service civique de l'action sociale ou de l'insertion professionnelle

### Prérequis

- Maîtrise de la langue française, écrite et parlée
- Maîtrise de compétences numériques de base : naviguer sur Internet, consulter son mail, compléter un formulaire en ligne

### Accessibilité

Vous ou votre équipe comprend une personne en situation de handicap ? Signalez-le nous afin que nous puissions étudier ensemble la faisabilité de son projet de formation.

### • Suivi et évaluation des résultats

- ✓ Feuilles de présence.
- ✓ Quiz d'évaluation sommative en fin de formation.
- ✓ Formulaires d'évaluation de la formation.
- ✓ Certificat de réalisation de l'action de formation.



# Détecter et accompagner à distance la précarité numérique

Cette formation donne les repères pour accompagner des publics éloignés du numérique à distance (chat, téléphone). Elle aborde les problématiques concernées, la posture à adopter et les techniques à mettre en place pour adapter l'accompagnement à cette modalité.

## Objectifs pédagogiques

- Identifier les problématiques des publics en précarité numérique
- Mettre en œuvre les étapes de l'accompagnement à distance : accueil diagnostic, accompagnement, orientation
- Adapter sa posture d'accompagnement au niveau d'autonomie numérique de l'utilisateur : posture, vocabulaire, pédagogie...

## Contenu de la formation

- **Matinée**
  - Les enjeux de l'inclusion numérique
  - Les étapes de l'accompagnement à distance : accueil, diagnostic, accompagnement, orientation
  - La détection d'une personne éloignée du numérique
- **Après-midi**
  - Adopter la posture d'aidant : rassurer et valoriser
  - Adapter son vocabulaire : lexique et analogies
  - Du "faire pour" au "faire faire" : le pas à pas, démarche vers l'autonomie
  - Accompagner sur les mots de passe
  - Les outils de l'orientation

## Organisation de la formation

- **Equipe pédagogique**

1 formateur(ice) formé(e) à la pédagogie et maîtrisant les enjeux de l'inclusion numérique, du monde de l'action sociale et des publics précaires
- **Moyens pédagogiques et techniques**
  - ✓ Exposés théoriques et méthodologiques appuyés sur un support de présentation.
  - ✓ Méthodes actives : échange et analyse de pratiques, mises en situation, étude de cas concrets, quiz en salle
  - ✓ Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

### Durée

7 heures (1 journée)

### Nombre de participants

De 4 à 12

### Satisfaction en 2021

95 % recommandent cette formation

### Tarifs

Voir page dédiée du catalogue

### Profils des stagiaires

Chargé(e)s d'accueil des opérateurs de services publics, téléconseillers amenés à accompagner sur le numérique, médiateurs numériques par téléphone

### Prérequis

- Maîtrise de la langue française, écrite et parlée
- Maîtrise de compétences numériques de base : naviguer sur Internet, consulter son mail, compléter un formulaire en ligne

### Accessibilité

Vous ou votre équipe comprend une personne en situation de handicap ? Signalez-le nous afin que nous puissions étudier ensemble la faisabilité de son projet de formation.

### • Suivi et évaluation des résultats

- ✓ Feuilles de présence
- ✓ Mises en situation
- ✓ Formulaire de recueil des attentes
- ✓ Formulaires d'évaluation de la formation à chaud et à froid
- ✓ Certificat de réalisation



**FAIRE DU NUMÉRIQUE  
UNE CHANCE POUR TOUS**

**EMMAÛS CONNECT - FONDATEUR ABBÉ PIERRE**

Association loi de 1901 | 71 rue Archereau, 75019 PARIS.

SIRET : 792 27 291 600 034. N°Activité : 11 75 53 011 75.

 01 80 05 98 80, du lundi au vendredi, 9h-13h et 14h-17h  
[standard@emmaus-connect.org](mailto:standard@emmaus-connect.org) | [emmaus-connect.org](http://emmaus-connect.org)