

# Devenir aidant numérique

DDL003

## Public

Tout professionnel.

## Pré-requis

Aucun

## Durée

14 heures, soit 2 jours

## Modalités

Présentiel

 Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap

## Type de validation

Attestation de fin de formation

Certificat de réalisation

## Dates et lieux

A définir – dans vos locaux

## Intervenant

Nicolas GAUGUELIN

Formateur sanitaire et social, médiateur culturel, D U  
Éthique et prévention chez la personne fragilisée

Laurence KOLODZIEJ

Formatrice, chargée d'insertion socio-professionnelle

## Tarifs

Nous consulter

## Contexte

« L'Impact du numérique, les démarches en ligne simplifient la vie de 80% des gens mais complique celle des autres, particulièrement celle des plus fragiles. La dématérialisation supprime souvent tout interlocuteur, il devient impossible de demander une explication... alors on abandonne. » Emmaüs Connect.

Le numérique s'inscrit de manière transversale dans tous les domaines de la vie quotidienne et accompagner le développement des usages du numérique est un enjeu d'équité citoyenne pour ne laisser personne en marge.

Face au risque de la perte d'autonomie des usagers « fragiles » due à la dématérialisation, les professionnels du secteur social et médicosocial se mobilisent pour transmettre un « bagage numérique minimum » pour permettre aux personnes de conserver leur « pouvoir d'agir »

L'appropriation et le développement de la fonction multiple d'aidant numérique nécessite d'une part de se doter d'un cadre juridique, éthique et déontologique et d'autre part de disposer des ressources techniques et pédagogiques nécessaires pour construire des parcours d'inclusion numérique adaptés à chacun.

« Faire du numérique une chance pour tous » Emmaüs Connect.

## Résultats Attendus

- Lutter contre l'illectronisme au sein de la structure, via un accompagnement dédié.
- Former des aidants numériques en interne afin qu'ils viennent en appui auprès des collaborateurs et des usagers de la structure qui sont en cours d'acquisition de nouvelles compétences numériques.

## Objectifs Pédagogiques

- Identifier la notion d'illectronisme et ses impacts
- Repérer les enjeux de l'e-inclusion pour les publics accompagnés et les professionnels concernés
- Identifier le cadre légal et les concepts qui soutiennent l'accompagnement numérique
- Décrire le rôle et les missions d'aidant numérique
- Identifier la posture et la méthodologie d'accompagnement des publics en cours d'acquisition de compétences numériques

## Méthodes Pédagogiques

- Méthode active et participative (Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques, approche réflexive par des temps ciblés d'analyse des pratiques, échanges à partir d'expériences et de situations, études de cas, mise en situation, travail en sous-groupes)

# Devenir aidant numérique

DDL003

## Programme

### 🌀 Jour 1

(½ journée théorique, 1 ½ jour théorie/mise en situation)

- Le cadre (théorique)
  - Illectronisme
  - Impacts de l'évolution numérique
  - Inclusion numérique
  - Exclusion et précarité numérique
  - Les différents niveaux de la fracture numérique
  - Dématérialisation et téléprocédure : non-recours aux droits
- Cadre légal (théorique)
  - Le mandat
  - RGPD
  - CNIL
  - Les données personnelles / confidentialité
  - Le travail en réseau
  - Les limites de la fonction
- Posture et rôle de l'aidant numérique (théorique et pratique)
  - Définition accompagnement numérique (je fais, j'accompagne, je forme)
  - Les 4 dimensions de l'aide (accueil, diagnostic, accompagnement, orientation)
  - Renforcement du pouvoir d'agir
  - Accompagner et transmettre à ses collègues
  - Les personnes adultes en situation de handicap. Face aux enjeux du numérique
- La pratique de l'aidant numérique (mise en pratique)
  - Les difficultés rencontrées
  - Les bonnes pratiques
  - Les moyens mis en œuvre pour répondre aux sollicitations/ mes limites
  - Sensibiliser aux dangers d'internet, accompagner vers des usages responsables en autonomie
  - Les mots de passe
  - Le mandat

### 🌀 Jour 2

## Devenir aidant numérique

DDL003

- Les profils des internautes et la fiche individualisée numérique (mise en pratique)
  - Les difficultés/les points forts
  - La carte d'empathie
  - Les attentes
  - L'autonomie
- La posture de l'aidant numérique (mise en pratique)
  - La prise de recul
  - La prise en charge des urgences
  - Le discours, la formulation
  - La transparence
  - La réponse en fonction du comportement de l'utilisateur/identifier les émotions
  - Instaurer la confiance, lever les barrières
  - Susciter l'envie de s'engager dans la démarche d'inclusion numérique
  - Poser les cadres
- Boîte à outils (mise en pratique)
  - La découverte des sites permettant aux aidants et usagers de trouver des informations pertinentes (démarches, emploi, stages...)
  - Identification du plan d'action de chacun pour mise en œuvre sur le terrain
  - E. Administration : les freins/ les atouts

Evaluation de la satisfaction et des acquis en fin de formation