



FORMATION
AUX **USAGES**
FONDAMENTAUX
DU NUMÉRIQUE

Accompagner les salariés
de premiers niveaux de qualification
dans la transformation numérique
de vos activités

CAHIER
DES
CHARGES

F O R M A T I O N

Ce module de formation est conçu pour permettre à des salariés fragilisés face aux compétences de base de développer les attitudes et compétences nécessaires pour accéder à une maîtrise suffisante d'un ou plusieurs usages fondamentaux d'outils numériques.

Sommaire du document

I. Repères pour élaborer le cahier des charges de formation aux usages fondamentaux du numérique.....	2
II. Trame de cahier des charges commentée	4
III. Exemples de cahiers des charges	8
EXEMPLE N°1	8
EXEMPLE N°2	12

I. Repères pour élaborer le cahier des charges de formation aux usages fondamentaux du numérique

Avant de commencer

Ce module est particulièrement recommandé pour permettre à des salariés peu familiarisés avec le numérique d'acquérir la maîtrise d'usages numériques « de base » tout en développant les autres compétences de base nécessaires à ces usages.

Ce module peut faire suite à une action de médiation numérique, qui aura permis d'identifier des besoins, correspondant aux finalités de ce module.

Pour rassurer et convaincre de l'utilité du numérique et agir prioritairement sur les attitudes, reportez-vous à la partie « Cahier des charges pour une formation de découverte du numérique » ou préférez des actions internes comme la médiation numérique.

Pour former vos salariés à un usage professionnel bien identifié, reportez-vous au cahier des charges du module de « Formation aux usages professionnels d'un outil numérique ».

Quels sont les objectifs d'une formation aux fondamentaux du numérique ?

En fonction de votre contexte professionnel et des futurs usages professionnels de vos salariés, vous pourrez construire votre propre cahier des charges en choisissant :

- **Une thématique** qui permettra de contextualiser la formation.
Nous conseillons que cette thématique relève de préférence de l'environnement personnel ou social, par exemple « Faire ses premiers pas vers l'administration en ligne », « Communiquer avec ses proches grâce à internet » ...
- **Trois usages fondamentaux**, en lien avec la thématique choisie, parmi les cinq identifiés par l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme

Mener une recherche d'informations en ligne répondant à ses besoins usuels avec confiance et recul critique.
Télécharger et conserver d'une manière organisée, retrouver et transférer des données et documents concernant sa vie quotidienne et personnelle en toute sécurité.
Produire, communiquer et partager des informations avec des tiers, individus ou groupes, de façon ponctuelle ou récurrente en respectant les codes de communication et en préservant son identité numérique.
Produire des contenus textuels simple , les adapter en fonction de l'usage envisagé, les diffuser en ligne et les imprimer ; diffuser en ligne tout document en respectant le droit d'auteur et la vie privée.
Protéger les données personnelles, sécuriser les équipements et maîtriser les fonctions techniques de base d'installation, de sauvegarde et de mise à jour des applications.

Nous recommandons de limiter à trois objectifs pour une formation d'environ 4 jours (28 heures). Si vous avez identifié des difficultés ou des freins importants chez les personnes concernées, vous pouvez limiter à deux objectifs.

Si vous souhaitez retenir les 5 objectifs, nous vous conseillons d'allonger la durée de formation tout en se fixant un maximum de 6 jours (42 heures) afin de ne pas saturer les apprenants.

De façon générale, nous recommandons d'inclure systématiquement l'objectif « **Protéger les données personnelles, sécuriser les équipements...** » à vos modules. La gestion des données et plus particulièrement la gestion de son **identité numérique** pose très fréquemment des difficultés.

Nous vous proposons ici des exemples de correspondance entre des thématiques et les objectifs prioritaires de l'ANLCI.

<i>Objectifs prioritaires ANLCI</i>	<i>Thématique</i>		
	Utiliser internet pour se documenter sur un centre d'intérêt personnel	Faire ses premiers pas vers l'administration en ligne	Communiquer avec ses proches grâce au numérique
Mener une recherche d'informations en ligne répondant à ses besoins usuels avec confiance et recul critique.	X	X	
Télécharger et conserver d'une manière organisée, retrouver et transférer des données et documents concernant sa vie quotidienne et personnelle en toute sécurité.	X	X	
Produire, communiquer et partager des informations avec des tiers, individus ou groupes, de façon ponctuelle ou récurrente en respectant les codes de communication et en préservant son identité numérique.			X
Produire des contenus textuels simple , les adapter en fonction de l'usage envisagé, les diffuser en ligne et les imprimer ; diffuser en ligne tout document en respectant le droit d'auteur et la vie privée.			X
Protéger les données personnelles, sécuriser les équipements et maîtriser les fonctions techniques de base d'installation, de sauvegarde et de mise à jour des applications.	X	X	X

II. Trame de cahier des charges commentée

La production de votre propre cahier des charges vous demandera :

- De cibler une thématique en fonction de vos priorités, de vos futurs usages ou des demandes exprimées par les personnes
- De copier/coller les objectifs que vous retenir en prenant appui sur les propositions de l'ANLCI
- De supprimer les parties du cahier des charges qui ne correspondent pas à vos besoins.

FORMATION AUX USAGES FONDAMENTAUX DU NUMERIQUE

« Titre de la formation »

Entreprise :

Service :

Contact :

Rédigé par

Date

Réf

1. CONTEXTE ET PROBLEMATIQUE

Décrivez ici votre établissement :

- Le contexte
- Les éventuels projets de digitalisation que vous souhaitez anticiper avec cette formation
- Les problématiques et fragilités (*que vous avez identifiées ou que vous pressentez*) en termes d'attitudes, de compétence numérique voire de maîtrise de compétences de base.

Vous pouvez vous référer au Guide RH pour compléter cette partie.

2. OBJECTIFS DE FORMATION

2.1. Objectif général

Ce module s'adresse à un public peu familier avec le numérique, voire inquiet quant à son utilisation.

Il s'agit de répondre à une demande d'accompagnement vers une première maîtrise d'usages fondamentaux tout en outillant les personnes afin qu'elles acquièrent des connaissances et compétences minimales leur permettant de reproduire la démarche dans des contextes similaires.

Afin de rendre la formation plus concrète, celle-ci sera centrée sur ...

Indiquez ici la thématique que vous retenir.

2.2. Objectifs pédagogiques et compétences à développer

La formation devra permettre de développer de façon concomitante les attitudes, les compétences numériques et les compétences de base nécessaires pour atteindre un premier degré d'autonomie.

Si vous le souhaitez, vous pouvez préciser ici quelques éléments clés des usages numériques que vous voulez cibler (par exemple : se créer un compte personnel, gérer son mot de passe, utiliser un moteur de recherche... cf. exemples ci-après)

Les objectifs principaux de ce module sont définis en référence aux objectifs prioritaires proposés par l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme.

Plus précisément, à l'issue de la formation, les participants seront capables de :

Copiez/collez ici les objectifs proposés par l'ANLCI que vous retenir.

-
-
-

Il s'agit également de permettre à la personne de développer, si besoin, d'autres compétences de base, nécessaires à la maîtrise des usages numériques fondamentaux et qui pourraient lui faire défaut.

Les compétences numériques et les compétences de base travaillées en formation sont nécessairement liées à la thématique et aux usages fondamentaux ciblés. Les compétences de base travaillées en formation seront propres à chaque apprenant en fonction de ses besoins.

Pour en assurer la lisibilité et la capitalisation, les compétences numériques sont référées aux 5 catégories de compétences numériques de l'Europass inspiré du référentiel DIGOMP/PIX © Union européenne, 2015 | <http://europass.cedefop.europa.eu>

Vous pouvez griser ou supprimer les cases qui ne correspondent pas aux objectifs retenus.

Objectifs ANLCI	Catégories DIGCOMP/PIX	Degré de maîtrise
<ul style="list-style-type: none"> • Mener une recherche d'informations en ligne répondant à ses besoins usuels avec confiance et recul critique. • Télécharger et conserver d'une manière organisée, retrouver et transférer des données et documents concernant sa vie quotidienne et personnelle en toute sécurité. 	Traitement de l'information	La formation vise l'acquisition du degré de maîtrise « élémentaire » pour l'ensemble des objectifs listés au point 2.2.
<ul style="list-style-type: none"> • Produire, communiquer et partager des informations avec des tiers, individus ou groupes, de façon ponctuelle ou récurrente en respectant les codes de communication et en préservant son identité numérique. 	Communication Collaboration	
<ul style="list-style-type: none"> • Produire des contenus textuels simple, les adapter en fonction de l'usage envisagé, les diffuser en ligne et les imprimer ; diffuser en ligne tout document en respectant le droit d'auteur et la vie privée. 	Création de contenu	
<ul style="list-style-type: none"> • Protéger les données personnelles, sécuriser les équipements et maîtriser les fonctions techniques de base d'installation, de sauvegarde et de mise à jour des applications. 	Sécurité Confidentialité Résolution de problème	

3. MODALITES DE FORMATION

La formation proposée devra être individualisée en fonction des situations, des profils et besoins individuels.

L'individualisation de la formation se conçoit par l'adaptation des méthodes et contenus aux besoins des participants, notamment en matière de compétences de base.

Pour ce faire, l'organisme de formation veillera à articuler des temps de pratique de l'outil numérique avec :

- soit des temps d'entraînement et d'approfondissement pour les personnes sans difficulté dans les autres compétences de base
- soit des temps d'entraînement et d'approfondissement de compétences de base, identifiées notamment lors du positionnement, en s'attachant à conserver le lien avec le contexte numérique. Il s'agit en effet de permettre à la personne de progresser sur les compétences de base qui lui servent directement et non d'effectuer une remise à niveau « hors-sol » sans objectifs d'application directe.

4. DEROULEMENT DE LA FORMATION

Le module de formation comportera obligatoirement les composantes suivantes :

- Un échange en amont de la formation qui permettra de prendre connaissance des intérêts des participants, de leurs attitudes vis-à-vis du numérique et d'effectuer un positionnement pédagogique informel.
- Des contenus de formation aux usages fondamentaux du numérique listés au point 2.2
- Une évaluation formalisée

Dans sa proposition, l'organisme de formation devra présenter sa compréhension des enjeux de chacune de ces composantes et les moyens qu'il mettra en œuvre pour les réaliser conformément aux éléments ci-après.

4.1. Echange en amont de la formation - Positionnement

Cet échange permettra à l'organisme de formation de faire connaissance avec les salariés concernés, d'identifier les fragilités, les besoins en formation et de pré-identifier des besoins en matière de compétences de base.

Le positionnement permet de

- Situer le niveau d'usage du numérique de l'apprenant (débutant ...)
- Identifier les demandes individuelles en référence à la thématique retenue (selon les cas : centres d'intérêt personnel, sites internet ou services en ligne à utiliser comme support de formation, applications de communication connues...) ainsi que le support à privilégier (smartphone, tablette ou ordinateur)
- Identifier éventuellement un besoin en développement d'autres compétences de base

Cette étape doit être réalisée avant le démarrage de la session de formation, pour permettre le choix des contenus et de leur articulation par l'organisme de formation.

La modalité préconisée est un entretien de positionnement réalisé par téléphone ou en face à face.

Durée indicative : 30 mn

4.2. Une formation à l'usage d'un outil numérique

Pour répondre aux enjeux de l'inclusion numérique et au caractère innovant des parcours proposés, cette formation devra répondre aux préconisations formulées par l'ANLCI pour une compétence numérique de base embarquée :

- La formation doit s'adapter aux personnes (et non l'inverse) et les contenus prévus doivent répondre à leurs demandes, exprimées via le positionnement initial.
- La formation doit proposer un accompagnement humain pour un apprentissage non formel ou informel :
 - A partir des usages attendus du numérique
 - En lien avec les situations de la vie quotidienne
 - En fonction des besoins et aspirations de la personne
- Les apprentissages doivent être situés, c'est-à-dire qu'ils sont réalisés dans l'action et ne sont pas abstraits, ils s'appuient sur l'expérience des apprenants et viennent répondre à leur(s) questionnement(s).
- Les appareils professionnels des apprenants (smartphone, tablette) doivent pouvoir être un support pendant la formation.
Il s'agit de permettre l'utilisation de l'équipement professionnel (ou un équivalent), dans une approche BYOD (*Bring your own device* ou PAP en français : *Prenez vos appareils personnels*).
- Le recours aux assistants numériques (dictée vocale, saisie prédictive, traducteur en ligne...) peut être proposé pour dépasser certaines difficultés. Ce recours doit alors être proposé comme un moyen suscitant l'envie d'aller ensuite vers plus d'autonomie, par exemple en poursuivant un parcours de formation.

Points de vigilance

- Les mises en application doivent être aménagées par le formateur pour être porteuses d'apprentissages.
- L'articulation des activités et des contenus doit permettre l'atteinte de l'objectif individuel et également le développement des compétences numériques transversales
- Le travail sur les compétences de base doit se faire en cohérence et en lien avec les activités portant sur le numérique.

4.3. Une évaluation formalisée

L'évaluation mise en œuvre par l'organisme de formation devra permettre d'évaluer :

- Le degré de satisfaction de l'apprenant

- L'atteinte des objectifs principaux co-évaluée avec l'apprenant
- Les changements d'attitude face au numérique

Cette co-évaluation sera réalisée dans le cadre d'un entretien individuel.

Ce temps d'échange et d'évaluation doit également permettre aux salariés de prendre conscience :

- De leurs acquis au regard des certifications existantes en matière de compétences numériques. Les compétences numériques acquises pendant la formation seront explicitées et formalisées en référence à l'Europass inspiré du référentiel DIGOMP/PIX.
- Des compétences de base acquises pendant la formation. Elles pourront être formalisées en référence aux domaines de compétences du référentiel « socle de connaissances et de compétences professionnelles », mais ne font pas l'objet d'une évaluation formelle.

Durée indicative : 45 mn

Livrables de la phase d'évaluation

Des documents formalisant les acquis et les conclusions de l'évaluation sont transmis à l'apprenant, et à l'entreprise.

Vous pouvez également demander à l'organisme de formation de prévoir une évaluation des effets de la formation

Une évaluation des effets sera réalisée par un questionnaire, a posteriori, auprès de notre structure, portant sur l'observation de l'attitude de la personne vis-à-vis du numérique et/ou de la participation à d'autres formations sur la même thématique.

5. ORGANISATION DE LA FORMATION

5.1. Calendrier de mise en œuvre

5.2. Durée de formation

La formation est prévue pour une durée de ... jours.

Pour une formation ciblant trois objectifs nous préconisons 4 jours (28 heures) de formation.

Si vous avez retenu 5 objectifs, nous vous conseillons d'allonger la durée de formation tout en se fixant un maximum de 6 jours (42 heures) afin de ne pas saturer les apprenants.

5.3. Lieu de formation

5.4. ...

EXEMPLE N°1

FORMATION AUX USAGES PROFESSIONNELS DU NUMERIQUE

« Premiers pas vers l'administration en ligne »

Entreprise :

Service :

Contact :

Rédigé par

Date

Réf

1. CONTEXTE ET PROBLEMATIQUE

- Notre structure associative délivre des services d'aide à domicile en zone rurale. Nous intervenons sur une zone géographique. Les aides à domicile interviennent pour la plupart sur des sites éloignés de leur antenne de rattachement.
- Pour faciliter la gestion des équipes, nous mettrons à terme en place un nouveau process de pilotage de l'activité qui s'appuiera sur l'utilisation d'un logiciel de gestion à distance de l'activité.
- A ce jour, nous avons identifié au sein de notre équipe des salariés qui pourraient être mis en difficulté par l'évolution numérique de leur outil de travail. Il s'agit principalement de personnes n'ayant apparemment que très peu de pratiques des outils numériques, quelques-unes semblant plutôt réfractaires à l'usage du numérique. Certaines de ces personnes ont également pu être identifiées en difficulté dans l'utilisation des outils actuels (plannings, lettres de mission sur support papier).
- Nous souhaitons donc proposer à ces salariés de participer à une formation leur permettant d'acquérir une culture numérique de base afin de lever leurs craintes et de les rendre suffisamment autonomes dans un premier niveau d'utilisation d'un outil numérique.

2. OBJECTIFS DE FORMATION

2.1. Objectif général

Ce module s'adresse à un public peu familier avec le numérique, voire inquiet quant à son utilisation.

Il s'agit de répondre à une demande d'accompagnement vers une première maîtrise d'usages fondamentaux tout en outillant les personnes afin qu'elles acquièrent des connaissances et compétences minimales leur permettant de reproduire la démarche dans des contextes similaires.

Afin de rendre la formation plus concrète, celle-ci sera centrée sur « Faire ses premiers pas vers l'administration en ligne »

2.2. Objectifs pédagogiques et compétences à développer

La formation devra permettre de développer de façon concomitante les attitudes, les compétences numériques et les compétences de base nécessaires pour atteindre un premier degré d'autonomie, permettant de créer et de gérer un espace personnel sur le site d'une administration en ligne et d'y télécharger des documents, parmi lesquelles :

- Identification des sites officiels
- Gestion de son identité numérique
- Création d'un espace individuel pour accéder à une première administration, choisie par l'apprenant
- Renseignement de formulaires en ligne et mobilisation des aides en lignes (FAQ, notices...)
- Téléchargement des documents justifiant des démarches

Les objectifs principaux de ce module sont définis en référence aux objectifs prioritaires proposés par l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme.

Plus précisément, à l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Mener une recherche d'informations en ligne répondant à ses besoins usuels avec confiance et recul critique
- Télécharger et conserver d'une manière organisée, retrouver et transférer des données et documents concernant sa vie quotidienne et personnelle en toute sécurité
- Protéger les données personnelles, sécuriser les équipements et maîtriser les fonctions techniques de base d'installation, de sauvegarde et de mise à jour des applications

Il s'agit également de permettre à la personne de développer, si besoin, d'autres compétences de base, nécessaires à la maîtrise des usages numériques fondamentaux et qui pourraient lui faire défaut.

Les compétences numériques et les compétences de base travaillées en formation sont nécessairement liées à la thématique et aux usages fondamentaux ciblés. Les compétences de base travaillées en formation seront propres à chaque apprenant en fonction de ses besoins.

Pour en assurer la lisibilité et la capitalisation, les compétences numériques sont référées aux 5 catégories de compétences numériques de l'Europass inspiré du référentiel DIGCOMP/PIX © Union européenne, 2015 | <http://europass.cedefop.europa.eu>

Objectifs ANLCI	Catégories DIGCOMP/PIX	Degré de maîtrise
<ul style="list-style-type: none"> • Mener une recherche d'informations en ligne répondant à ses besoins usuels avec confiance et recul critique. • Télécharger et conserver d'une manière organisée, retrouver et transférer des données et documents concernant sa vie quotidienne et personnelle en toute sécurité. 	Traitement de l'information	La formation vise l'acquisition du degré de maîtrise « élémentaire » pour l'ensemble des objectifs listés au point 2.2.
<ul style="list-style-type: none"> • Protéger les données personnelles, sécuriser les équipements et maîtriser les fonctions techniques de base d'installation, de sauvegarde et de mise à jour des applications. 	Sécurité Confidentialité	
<ul style="list-style-type: none"> • Produire des contenus textuels simple, les adapter en fonction de l'usage envisagé, les diffuser en ligne et les imprimer ; diffuser en ligne tout document en respectant le droit d'auteur et la vie privée. 	Résolution de problème	

3. MODALITES DE FORMATION

La formation proposée devra être individualisée en fonction des situations, des profils et besoins individuels.

L'individualisation de la formation se conçoit par l'adaptation des méthodes et contenus aux besoins des participants, notamment en matière de compétences de base.

Pour ce faire, l'organisme de formation veillera à articuler des temps de pratique de l'outil numérique avec :

- soit des temps d'entraînement et d'approfondissement pour les personnes sans difficulté dans les autres compétences de base
- soit des temps d'entraînement et d'approfondissement de compétences de base, identifiées notamment lors du positionnement, en s'attachant à conserver le lien avec le contexte numérique. Il s'agit en effet de permettre à la personne de progresser sur les compétences de base qui lui servent directement et non d'effectuer une remise à niveau « hors-sol » sans objectifs d'application directe.

4. DEROULEMENT DE LA FORMATION

Le module de formation comportera obligatoirement les composantes suivantes :

- Un échange en amont de la formation qui permettra de prendre connaissance des intérêts des participants, de leurs attitudes vis-à-vis à du numérique et d'effectuer un positionnement pédagogique informel.
- Des contenus de formation aux usages fondamentaux du numérique listés au point 2.2

- Une évaluation formalisée

Dans sa proposition, l'organisme de formation devra présenter sa compréhension des enjeux de chacune de ces composantes et les moyens qu'il mettra en œuvre pour les réaliser conformément aux éléments ci-après.

4.1. Echange en amont de la formation - Positionnement

Cet échange permettra à l'organisme de formation de faire connaissance avec les salariés concernés, d'identifier les fragilités, les besoins en formation et de pré-identifier des besoins en matière de compétences de base.

Le positionnement permet de

- Situer le niveau d'usage du numérique de l'apprenant (débutant ...)
- Identifier les demandes individuelles en référence à la thématique retenue (selon les cas : centres d'intérêt personnel, sites internet ou services en ligne à utiliser comme support de formation, applications de communication connues...) ainsi que le support à privilégier (smartphone, tablette ou ordinateur)
- Identifier éventuellement un besoin en développement d'autres compétences de base

Cette étape doit être réalisée avant le démarrage de la session de formation, pour permettre le choix des contenus et de leur articulation par l'organisme de formation.

La modalité préconisée est un entretien de positionnement réalisé par téléphone ou en face à face.

Durée indicative : 30 mn

4.2. Une formation à l'usage d'un outil numérique

Pour répondre aux enjeux de l'inclusion numérique et au caractère innovant des parcours proposés, cette formation devra répondre aux préconisations formulées par l'ANLCI pour une compétence numérique de base embarquée :

- La formation doit s'adapter aux personnes (et non l'inverse) et les contenus prévus doivent répondre à leurs demandes, exprimées via le positionnement initial.
- La formation doit proposer un accompagnement humain pour un apprentissage non formel ou informel :
 - A partir des usages attendus du numérique
 - En lien avec les situations de la vie quotidienne
 - En fonction des besoins et aspirations de la personne
- Les apprentissages doivent être situés, c'est-à-dire qu'ils sont réalisés dans l'action et ne sont pas abstraits, ils s'appuient sur l'expérience des apprenants et viennent répondre à leur(s) questionnement(s).
- Les appareils professionnels des apprenants (smartphone, tablette) doivent pouvoir être un support pendant la formation.
Il s'agit de permettre l'utilisation de l'équipement professionnel (ou un équivalent), dans une approche BYOD (*Bring your own device* ou PAP en français : *Prenez vos appareils personnels*).
- Le recours aux assistants numériques (dictée vocale, saisie prédictive, traducteur en ligne...) peut être proposé pour dépasser certaines difficultés. Ce recours doit alors être proposé comme un moyen suscitant l'envie d'aller ensuite vers plus d'autonomie, par exemple en poursuivant un parcours de formation.

Points de vigilance

- Les mises en application doivent être aménagées par le formateur pour être porteuses d'apprentissages.
- L'articulation des activités et des contenus doit permettre l'atteinte de l'objectif individuel et également le développement des compétences numériques transversales
- Le travail sur les compétences de base doit se faire en cohérence et en lien avec les activités portant sur le numérique.

4.3. Une évaluation formalisée

L'évaluation mise en œuvre par l'organisme de formation devra permettre d'évaluer :

- Le degré de satisfaction de l'apprenant
- L'atteinte des objectifs principaux co-évaluée avec l'apprenant

Cette co-évaluation sera réalisée dans le cadre d'un entretien individuel.

Ce temps d'échange et d'évaluation doit également permettre aux salariés de prendre conscience :

- De leurs acquis au regard des certifications existantes en matière de compétences numériques. Les compétences numériques acquises pendant la formation seront explicitées et formalisées en référence à l'Europass inspiré du référentiel DIGOMP/PIX.
- Des compétences de base acquises pendant la formation. Elles pourront être formalisées en référence aux domaines de compétences du référentiel « socle de connaissances et de compétences professionnelles », mais ne font pas l'objet d'une évaluation formelle.

Durée indicative : 45 mn

Livrables de la phase d'évaluation

Des documents formalisant les acquis et les conclusions de l'évaluation sont transmis à l'apprenant, et à l'entreprise.

Une évaluation des effets sera réalisée par un questionnaire, a posteriori, auprès de notre structure, portant sur l'observation de l'attitude de la personne vis-à-vis du numérique et/ou de la participation à d'autres formations sur la même thématique.

5. ORGANISATION DE LA FORMATION

5.1. Calendrier de mise en œuvre

5.2. Durée de formation

La formation est prévue pour une durée de **4 jours, soit 28 heures.**

5.3. Lieu de formation

5.4. ...

FORMATION AUX USAGES PROFESSIONNELS DU NUMERIQUE

« Communiquer grâce au numérique »

Entreprise :

Service :

Contact :

Rédigé par

Date

Réf

1. CONTEXTE ET PROBLEMATIQUE

- Gestionnaire d'un parc de logements sociaux en location et accession à la propriété, notre structure a mis en place une gestion informatisée de notre parc depuis longtemps.
- Cette informatisation a jusqu'à présent concerné essentiellement les personnels administratifs. Progressivement, les métiers de gestion de proximité ont été équipés de postes informatiques avec des logiciels de gestion de copropriété.
- Nous avons identifié au sein de notre équipe des salariés qui pourraient être mis en difficulté par l'évolution numérique de leur outil de travail. Il s'agit principalement de personnes n'ayant apparemment que très peu de pratique des outils numériques, quelques-unes semblant plutôt réfractaires à l'usage du numérique. Certaines de ces personnes ont également pu être identifiées en difficulté pour communiquer aisément à l'oral ou à l'écrit.
- Nous souhaitons donc proposer à ces salariés de participer à une formation « Communiquer avec le numérique » afin de lever leurs craintes et de les rendre suffisamment autonomes dans un premier niveau d'utilisation d'un outil numérique.

2. OBJECTIFS DE FORMATION

2.1. Objectif général

Ce module s'adresse à un public peu familier avec le numérique, voire inquiet quant à son utilisation.

Il s'agit de répondre à une demande d'accompagnement vers une première maîtrise d'usages fondamentaux tout en outillant les personnes afin qu'elles acquièrent des connaissances et compétences minimales leur permettant de reproduire la démarche dans des contextes similaires.

Afin de rendre la formation plus concrète, celle-ci sera centrée sur « Communiquer grâce au numérique »

2.2. Objectifs pédagogiques et compétences à développer

La formation devra permettre de développer de façon concomitante les attitudes, les compétences numériques et les compétences de base nécessaires pour atteindre un premier degré d'autonomie **permettant d'utiliser des applications de communication, comme la connaissance :**

- Des outils permettant de communiquer en synchrone ou asynchrone, par voix/texte/vidéo
- Des situations de communication informelles et formelles
- De l'importance de gérer son identité numérique
- Des règles de base en matière de sécurité

Les objectifs principaux de ce module sont définis en référence aux objectifs prioritaires proposés par l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme.

Plus précisément, à l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- **Produire, communiquer et partager des informations** avec des tiers, individus ou groupes, de façon ponctuelle ou récurrente en respectant les codes de communication et en préservant son identité numérique.
- **Produire des contenus textuels simples**, les adapter en fonction de l'usage envisagé, les diffuser en ligne et les imprimer ; diffuser en ligne tout document en respectant le droit d'auteur et la vie privée.

- **Protéger les données personnelles, sécuriser les équipements et maîtriser les fonctions techniques de base d'installation, de sauvegarde et de mise à jour des applications.**

Il s'agit également de permettre à la personne de développer, si besoin, d'autres compétences de base, nécessaires à la maîtrise des usages numériques fondamentaux et qui pourraient lui faire défaut.

Les compétences numériques et les compétences de base travaillées en formation sont nécessairement liées à la thématique et aux usages fondamentaux ciblés. Les compétences de base travaillées en formation seront propres à chaque apprenant en fonction de ses besoins.

Pour en assurer la lisibilité et la capitalisation, les compétences numériques sont référées aux 5 catégories de compétences numériques de l'Europass inspiré du référentiel DIGOMP/PIX © Union européenne, 2015 | <http://europass.cedefop.europa.eu>

Objectifs ANLCI	Catégories DIGCOMP/PIX	Degré de maîtrise
<ul style="list-style-type: none"> • Produire, communiquer et partager des informations avec des tiers, individus ou groupes, de façon ponctuelle ou récurrente en respectant les codes de communication et en préservant son identité numérique. 	Traitement de l'information	La formation vise l'acquisition du degré de maîtrise « élémentaire » pour l'ensemble des objectifs listés au point 2.2.
<ul style="list-style-type: none"> • Produire des contenus textuels simple, les adapter en fonction de l'usage envisagé, les diffuser en ligne et les imprimer ; diffuser en ligne tout document en respectant le droit d'auteur et la vie privée. 	Sécurité Confidentialité	
<ul style="list-style-type: none"> • Protéger les données personnelles, sécuriser les équipements et maîtriser les fonctions techniques de base d'installation, de sauvegarde et de mise à jour des applications. 	Résolution de problème	

3. MODALITES DE FORMATION

La formation proposée devra être individualisée en fonction des situations, des profils et besoins individuels.

L'individualisation de la formation se conçoit par l'adaptation des méthodes et contenus aux besoins des participants, notamment en matière de compétences de base.

Pour ce faire, l'organisme de formation veillera à articuler des temps de pratique de l'outil numérique avec :

- soit des temps d'entraînement et d'approfondissement pour les personnes sans difficulté dans les autres compétences de base
- soit des temps d'entraînement et d'approfondissement de compétences de base, identifiées notamment lors du positionnement, en s'attachant à conserver le lien avec le contexte numérique. Il s'agit en effet de permettre à la personne de progresser sur les compétences de base qui lui servent directement et non d'effectuer une remise à niveau « hors-sol » sans objectifs d'application directe.

4. DEROULEMENT DE LA FORMATION

Le module de formation comportera obligatoirement les composantes suivantes :

- Un échange en amont de la formation qui permettra de prendre connaissance des intérêts des participants, de leurs attitudes vis-à-vis du numérique et d'effectuer un positionnement pédagogique informel.
- Des contenus de formation aux usages fondamentaux du numérique listés au point 2.2
- Une évaluation formalisée

Dans sa proposition, l'organisme de formation devra présenter sa compréhension des enjeux de chacune de ces composantes et les moyens qu'il mettra en œuvre pour les réaliser conformément aux éléments ci-après.

4.1. Echange en amont de la formation - Positionnement

Cet échange permettra à l'organisme de formation de faire connaissance avec les salariés concernés, d'identifier les fragilités, les besoins en formation et de pré-identifier des besoins en matière de compétences de base.

Le positionnement permet de

- Situer le niveau d'usage du numérique de l'apprenant (débutant ...)
- Identifier les demandes individuelles en référence à la thématique retenue (selon les cas : centres d'intérêt personnel, sites internet ou services en ligne à utiliser comme support de formation, applications de communication connues...) ainsi que le support à privilégier (smartphone, tablette ou ordinateur)
- Identifier éventuellement un besoin en développement d'autres compétences de base

Cette étape doit être réalisée avant le démarrage de la session de formation, pour permettre le choix des contenus et de leur articulation par l'organisme de formation.

La modalité préconisée est un entretien de positionnement réalisé par téléphone ou en face à face.

Durée indicative : 30 mn

5.5. Une formation à l'usage d'un outil numérique

Pour répondre aux enjeux de l'inclusion numérique et au caractère innovant des parcours proposés, cette formation devra répondre aux préconisations formulées par l'ANLCI pour une compétence numérique de base embarquée :

- La formation doit s'adapter aux personnes (et non l'inverse) et les contenus prévus doivent répondre à leurs demandes, exprimées via le positionnement initial.
- La formation doit proposer un accompagnement humain pour un apprentissage non formel ou informel :
 - A partir des usages attendus du numérique
 - En lien avec les situations de la vie quotidienne
 - En fonction des besoins et aspirations de la personne
- Les apprentissages doivent être situés, c'est-à-dire qu'ils sont réalisés dans l'action et ne sont pas abstraits, ils s'appuient sur l'expérience des apprenants et viennent répondre à leur(s) questionnement(s).
- Les appareils professionnels des apprenants (smartphone, tablette) doivent pouvoir être un support pendant la formation.

Il s'agit de permettre l'utilisation de l'équipement professionnel (ou un équivalent), dans une approche BYOD (*Bring your own device* ou PAP en français : *Prenez vos appareils personnels*).

- Le recours aux assistants numériques (dictée vocale, saisie prédictive, traducteur en ligne...) peut être proposé pour dépasser certaines difficultés. Ce recours doit alors être proposé comme un moyen suscitant l'envie d'aller ensuite vers plus d'autonomie, par exemple en poursuivant un parcours de formation.

Points de vigilance

- Les mises en application doivent être aménagées par le formateur pour être porteuses d'apprentissages.
- L'articulation des activités et des contenus doit permettre l'atteinte de l'objectif individuel et également le développement des compétences numériques transversales
- Le travail sur les compétences de base doit se faire en cohérence et en lien avec les activités portant sur le numérique.

4.2. Une évaluation formalisée

L'évaluation mise en œuvre par l'organisme de formation devra permettre d'évaluer :

- Le degré de satisfaction de l'apprenant
- L'atteinte des objectifs principaux co-évaluée avec l'apprenant

Cette co-évaluation sera réalisée dans le cadre d'un entretien individuel.

- Ce temps d'échange et d'évaluation doit également permettre aux salariés de prendre conscience :
- De leurs acquis au regard des certifications existantes en matière de compétences numériques. Les compétences numériques acquises pendant la formation seront explicitées et formalisées en référence à l'Europass inspiré du référentiel DIGOMP/PIX.
 - Des compétences de base acquises pendant la formation. Elles pourront être formalisées en référence aux domaines de compétences du référentiel « socle de connaissances et de compétences professionnelles », mais ne font pas l'objet d'une évaluation formelle.

Durée indicative : 45 mn

Livrables de la phase d'évaluation

Des documents formalisant les acquis et les conclusions de l'évaluation sont transmis à l'apprenant, et à l'entreprise.

Une évaluation des effets sera réalisée par un questionnaire, a posteriori, auprès de notre structure, portant sur l'observation de l'attitude de la personne vis-à-vis du numérique et/ou de la participation à d'autres formations sur la même thématique.

5. ORGANISATION DE LA FORMATION

5.1. Calendrier de mise en œuvre

5.2. Durée de formation

La formation est prévue pour une durée de **4 jours, soit 28 heures.**

5.3. Lieu de formation

5.4. ...

