

ACCOMPAGNER LES USAGERS VERS LES OUTILS NUMERIQUES

Ce que vous vivez

Dans un monde où le numérique prend de plus en plus de place dans la gestion des services publics, vous êtes en première ligne pour aider les usagers à franchir le cap de la dématérialisation. Vous avez besoin de renforcer vos compétences pour accompagner les usagers vers les outils numériques, tout en maintenant une relation d'accueil professionnelle et bienveillante.

Pour qui

Pour les agents d'accueil en charge d'orienter les usagers vers les services numériques dans des structures publiques

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance selon les besoins de votre structure

1 390 € HT

Objectifs de la formation

- Comprendre les enjeux de la transformation numérique et les défis pour les usagers
- Identifier les situations de fracture numérique et adapter votre accompagnement
- Expliquer et valoriser les services numériques avec pédagogie
- Gérer les résistances et accompagner l'utilisateur vers l'autonomie numérique

Méthodes pédagogiques

- Apports méthodologiques
- Mises en situation réalistes
- Atelier de formulation pédagogique
- Échanges de pratiques entre pairs
- Élaboration d'un plan d'actions individuel en fin de formation

Modalités d'évaluation

- Recueil d'attentes et analyse des besoins (avant la formation)
- Observation et évaluation des mises en situation
- Retour croisé sur les pratiques professionnelles

POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER

59 Rue Claude Chappe
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

SAS au capital de 7 500€

SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034

Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378

www.excellensformation.com

Contenu de la formation

Comprendre les enjeux de la transition numérique

- Ce que recouvre la dématérialisation dans les services publics/votre service
- Gains attendus, risques, impacts sur l'accueil

Identifier les besoins et les profils d'utilisateurs

- Utilisateurs familiers / distants / exclus du numérique
- Fracture numérique, illettrisme numérique, résistance au changement
- Repérer les signaux d'inconfort ou de difficulté
- Adapter son niveau de discours et son accompagnement

Orienter vers les bons outils numériques

- Présenter les outils de façon claire et non technique
- Mettre en valeur les bénéfices pour l'utilisateur : autonomie, rapidité, disponibilité
- Présentation d'outils et de cas concrets

Mener un entretien pédagogique d'orientation

- Accueillir les résistances sans les heurter
- Reformuler, expliquer sans imposer
- Argumenter sereinement face aux doutes ou refus
- Mener l'utilisateur vers un usage autonome (sans faire à sa place)

Affirmer son rôle dans un contexte de changement

- Savoir relayer les consignes sans culpabiliser l'utilisateur
- Poser des limites claires quand on ne peut pas faire plus
- Gérer les émotions de l'utilisateur et les siennes
- Posture assertive face aux remarques désobligeantes voire agressives

Se positionner dans sa propre montée en compétences numériques

- Mieux connaître les outils numériques de sa structure
- Être à l'aise sur smartphone, PC, tablette pour mieux accompagner
- Identifier ses propres zones de progression et ressources pour y parvenir

Profil de l'intervenant

Formateur ou formatrice spécialisée dans l'accompagnement du public et l'intégration des outils numériques dans les services publics. Expertise en pédagogie numérique et accompagnement des utilisateurs.

Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.

POUR CONNAÎTRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER

59 Rue Claude Chappe
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

Organisme certifié Qualiopi
sous le n°2020/89914.1
pour les actions de formation.

SAS au capital de 7 500€
SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034
Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378
www.excellensformation.com