



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



Erasmus+

# E-SKILLS IN CAREER GUIDANCE



E-skills development in lifelong career guidance

**Guide méthodologique pour  
l'animation de formation en  
médiation et inclusion  
numérique à destination de  
professionnels**

DIMESCA unifies 7 countries:  
France, Germany, Italy, Lithuania,  
Romania, Spain, Switzerland

An Erasmus + project with the objective to exchange experiences in the field of digital inclusion and mediation among training and employment actors, in order to reinforce the service offer quality. A project bringing together a wide range of professionals: practitioners in the fields of career guidance, training, education, employment, entrepreneurship (counsellors, reception staff, project officers, stewards, event facilitators, documentalists) with the aim to exchange on experience and to learn from each other.

# INTRODUCTION

A travers ce guide méthodologique, notre objectif est de partager avec vous les meilleures pratiques que les neuf membres du projet ERASMUS+ "DIMESCA" ont expérimentées et échangées au cours des dernières années et de fournir des conseils méthodologiques à tout professionnel souhaitant développer et animer une formation pour les professionnels sur la médiation numérique et l'inclusion dans l'orientation professionnelle tout au long de la vie.

## TABLE DES MATIÈRES

<b>UNITÉ 0 - COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DE BASE POUR LES CONSEILLERS EN ORIENTATION.....</b>	<b>3</b>
<b>UNITÉ 1 – LA COOPÉRATION ENTRE LE CONSEILLER NUMÉRIQUE ET LE CONSEILLER D'ORIENTATION PROFESSIONNELLE .....</b>	<b>5</b>
<b>UNITÉ 2 – CONSTRUIRE ET AMÉLIORER VOTRE E-RÉPUTATION .....</b>	<b>8</b>
<b>UNITÉ 3- FOURNIR UNE AIDE À LA RECHERCHE D'EMPLOI GRÂCE AUX OUTILS NUMÉRIQUES .....</b>	<b>11</b>
<b>UNITÉ 4 - LA VEILLE NUMÉRIQUE POUR LES PROFESSIONNELS DE L'ORIENTATION PROFESSIONNELLE TOUT AU LONG DE LA VIE.....</b>	<b>13</b>
<b>UNITÉ 5 - LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES NÉCESSAIRES À L'EMPLOYABILITÉ ET À UNE MEILLEURE INTÉGRATION SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL.....</b>	<b>15</b>
<b>UNITÉ 6 - DES TECHNIQUES DE FACILITATION POUR UNE INCLUSION HARMONIEUSE ....</b>	<b>18</b>
<b>UNITÉ 7 - DES OUTILS NUMÉRIQUES POUR LES ATELIERS ET LES ENTRETIENS (RÉUNION DE CONSEIL INDIVIDUEL).....</b>	<b>23</b>
<b>UNITÉ 8- E ADMINISTRATION.....</b>	<b>26</b>

## UNITÉ 0 - COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DE BASE POUR LES CONSEILLERS EN ORIENTATION TOUT AU LONG DE LA VIE

### CONTENU

L'objectif de cette unité est de faciliter l'acquisition par les conseillers d'orientation de compétences numériques de base. L'objectif est de faciliter la manière de tirer parti des nombreux raccourcis et instruments qu'offrent internet et les outils numériques afin d'établir un flux de travail plus facile.

Les conseillers d'orientation acquerront ces compétences pour leur propre usage mais aussi pour les transférer au publics. Comme les conseillers d'orientation forment un groupe hétérogène avec différents niveaux de compétences numériques, les compétences numériques de base pourraient être trop faciles pour des participants plus avancés. C'est pourquoi cette unité leur présentera comment faciliter l'acquisition par les demandeurs d'emploi de compétences et de connaissances.

### RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE

#### Connaissances

- Savoir comment effectuer une recherche efficace avec un moteur de recherche
- Connaître les aspects techniques et la "nétiquette" de la rédaction d'un courrier électronique (transfert)
- Savoir qu'il existe différents types de fichiers (.pdf, .doc etc.)
- Savoir comment enregistrer correctement les fichiers sur l'ordinateur

#### Savoir-faire

- Création de mots de passe sécurisés pour les comptes
- Utilisation des raccourcis clavier dans le travail quotidien
- Utilisation des paramètres du navigateur tels que les signets et les onglets pour un flux de travail des structures
- Utilisation d'un calendrier numérique, création de rendez-vous
- Rédaction de courriers électroniques corrects avec pièce jointe

#### Savoir-être

- flux de travail structure
- transfert de connaissances et de compétences

## ACTIVITÉS



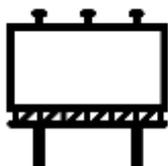
### Temps indicatif

90 Min.



### Objectifs

1. Recherche en ligne : utiliser le navigateur et les moteurs de recherche de manière efficace
2. Courrier : écrire des courriers électroniques corrects
3. Fichiers : connaître les fichiers et avoir les compétences nécessaires pour les sauvegarder



### Contenu

- Différents navigateurs
- Les différents symboles du navigateur et leur signification
- La bonne façon de chercher avec un moteur de recherche
- Présenter les raccourcis clavier (copier-coller)
- Présenter les onglets et les signets
- Emails et comment les écrire "netiquette".
- Créer des mots de passe sauvegardés
- Utilisez le calendrier pour vous organiser
- Introduction aux dossiers



### Outils

- présentation
- Ordinateurs avec accès à l'Internet et un navigateur standard (f2f)
- Palette pour recueillir les résultats de la recherche
- Créateur du mot de passe



### Méthode

- La méthode générale consiste à montrer aux conseillers comment ils peuvent transmettre ces connaissances à leurs clients
- Jeu : recherchez le symbole dans le navigateur
- « Apprendre en par la pratique » : les participants utilisent l'option de recherche de Google pour trouver des résultats sur deux termes. Utilisez le copier-coller pour enregistrer les résultats dans la palette ; mettez les liens en signet ; faites une capture d'écran ;
- Méthode de phrase pour les mots de passe
- Apprendre par la pratique : écrire un courrier à un compte test, joindre un fichier, créer une entrée de calendrier et envoyer

une invitation à un compte test ; recevoir un courrier, ouvrir une pièce jointe et l'enregistrer ;

## **UNITÉ 1 – COOPÉRATION ENTRE LE CONSEILLER NUMÉRIQUE ET LE CONSEILLER EN ORIENTATION TOUT AU LONG DE LA VIE**

### **CONTENU**

Les conseillers d'orientation professionnelle et les conseillers numériques sont deux postes différents mais très complémentaires et liés entre eux dans les centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie. Afin de comprendre la complémentarité et le cadre de coopération possible entre les deux postes, il est nécessaire de bien comprendre le rôle et les tâches des deux postes.

Cette unité a pour but de présenter et d'expliquer le rôle et les tâches d'un conseiller d'orientation professionnelle dans un centre d'orientation professionnelle ainsi que le rôle et les tâches des conseillers numériques. L'unité fournira aux apprenants un aperçu des profils de poste et des spécificités du conseiller d'orientation professionnelle et respectivement du profil de poste et des spécificités du conseiller numérique.

En outre, l'unité fournira des conseils sur la manière de faciliter la coopération entre les conseillers d'orientation et les conseillers numériques en fournissant des connaissances sur le rôle et les responsabilités de chaque poste.

### **RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE**

#### **Connaissances**

- Connaissance des publics
- Connaissance de sa structure de travail et des spécificités de son organisation
- Connaissance des principales tâches d'un conseiller d'orientation professionnelle ainsi que des conseillers numériques
- Savoir comment un conseiller d'orientation professionnelle suit ses clients
- Connaissance des contraintes du poste de conseiller d'orientation professionnelle ainsi que du poste de conseiller numérique
- Savoir comment coopérer avec un conseiller numérique et un conseiller d'orientation professionnelle

### Savoir-faire

Les participants acquerront des compétences dans les domaines suivants : compétences organisationnelles, compétences de coopération, compétences de communication, compétences numériques. Ces compétences sont interdisciplinaires avec les autres unités.

### Savoir-être

- Capacité à adapter son attitude pour collaborer avec les conseillers d'orientation professionnelle et les conseillers numériques
- Capacité à prendre en considération les contraintes des conseillers d'orientation professionnelle et des conseillers numériques
- Capacité à aider les publics dans leurs demandes principales
- Capacité à mener une interview

## ACTIVITÉS



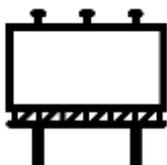
### Temps indicatif

50 minutes



### Objectifs

Comprendre le rôle d'un conseiller d'orientation professionnelle.  
Être capable de travailler en collaboration avec un conseiller d'orientation professionnelle.



### Contenu

- 5 min : présentation de la fonction
- 15min : Jeu de rôle d'un conseiller d'orientation professionnelle et d'un conseiller numérique d'un faux entretien. Les participants sont à l'écoute.
- 15 min : Après cela, les participants auront l'occasion de poser des questions supplémentaires ou d'obtenir plus de détails.
- 15min : Après cela, chaque participant dira en quelques minutes ce qu'il a compris du rôle des conseillers.



### Outils

Questionnaires pour les faux entretiens (les questions seront préparées à l'avance avec les formateurs)  
PowerPoint (animation par une personne)  
Grille d'écoute/observation (afin de prendre des notes, et d'avoir les différentes règles d'écoute/observation).



### Méthode

#### **Approche déductive (apporter des connaissances, passer de la théorie à la pratique)**

Cette unité suit une méthode de transmission, y compris une méthodologie de maïeutique

1/ Présentation du poste de travail

2/ Séance de questions-réponses (enquête sur l'emploi ou jeu de rôle)

### **RÉFÉRÉNCES**

- European Erasmus+ project COCADE : competences framework
- REAC - AFPA (cadre de compétences) - Conseiller d'orientation professionnelle
- Descriptions de postes de plusieurs Cités des métiers
- Immersion

### **MATÉRIEL**

- Vidéo : <https://www.oriane.info/metier/conseiller-en-insertion-professionnelle/328>
- Script du dialogue pour la fausse interview

## UNITÉ 2 – CONSTRUIRE ET AMÉLIORER VOTRE E-RÉPUTATION

### CONTENU

L'unité vise à faciliter une compréhension commune de l'identité numérique et de l'empreinte numérique afin de développer des stratégies pour se protéger et diffuser une culture de comportement positif en ligne.

L'unité comprendra les éléments suivants :

- 1.- Identité numérique
- 2.- Empreinte numérique
- 3.- Comportement dans les réseaux sociaux
- 4.- Cookies
- 5.- Systèmes de suivi
- 6 - Vie privée et protection des données

### RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE

#### Connaissances

- Normes comportementales et savoir-faire en matière d'utilisation des technologies numériques et d'interaction dans les environnements numériques.
- Créer et gérer une ou plusieurs identités numériques, pour pouvoir protéger sa réputation, pour traiter les données que l'on produit à travers plusieurs outils, environnements et services numériques.
- La protection des données personnelles et de la vie privée dans les environnements numériques. Comprendre comment partager des informations personnelles identifiables tout en se protégeant et en protégeant les autres des dangers (par exemple, la fraude).

#### Savoir-faire

- Bonne conduite sur l'internet (Netiquette)
- Protection des données personnelles et de la vie privée

## Savoir-être

- appliquer différentes normes comportementales et savoir-faire lors de l'utilisation des technologies numériques et de l'interaction dans les environnements numériques
- appliquer différentes stratégies de communication dans des environnements numériques adaptés à un public
- appliquer les différents aspects de la diversité culturelle et générationnelle à prendre en compte dans les environnements numériques.
- identifier une identité numérique
- décrire des moyens bien définis pour protéger la réputation en ligne
- reconnaître des données simples produites par des outils, des environnements ou des services numériques
- afficher et utiliser une variété d'identités numériques spécifiques
- appliquer différents moyens pour protéger ma réputation en ligne
- appliquer différents moyens pour protéger mes données personnelles et ma vie privée dans les environnements numériques
- appliquer différents moyens spécifiques pour partager mes données tout en me protégeant et en protégeant les autres des dangers
- indiquer des déclarations de politique de confidentialité bien définies et courantes sur la manière dont les données à caractère personnel sont utilisées dans les services numériques

## ACTIVITÉS



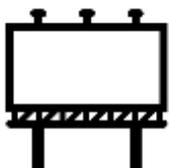
### Temps indicatif

60 to 90 minutes



### Objectifs

- être conscient de l'empreinte d'internet
- analyser le comportement du participant en ligne
- mettre en pratique des routines de protection lorsqu'on est en ligne



### Contenu

Identité et empreinte numérique

E-reputation

Cookies et suivi

Réseaux sociaux et comportement en ligne

## Protection des données



### Outils

<https://www.youtube.com/watch?v=Vie1apuAdWg>

<https://drive.google.com/drive/folders/1bk5Hy0TiX-lhqVdbJiqDqfRqPJXe6tvT>

<https://drive.google.com/drive/folders/1bk5Hy0TiX-lhqVdbJiqDqfRqPJXe6tvT>

<https://spark.adobe.com/page/gFr9GSelhgZAT/>

(partie 1 : Les réseaux sociaux)



### Méthode

Interroger les participants sur leur comportement en ligne et leur niveau de sensibilisation à l'empreinte Internet (questionnaire)

Regarder / donner les présentations

## RÉFÉRENCES

- <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC106281/web-digcomp2.1pdf> (online).pdf

## MATÉRIEL

- Sensibilisation à l'empreinte numérique - Présentation de l'étiquette C3 Mulhouse
- E-réputation et employabilité - Présentation de Liliana Carrillo C3 Mulhouse
- Check ton web presentation - Présentation de Marie Schlewitz C3 Mulhouse

## UNITÉ 3- FOURNIR UN SOUTIEN À LA RECHERCHE D'EMPLOI GRÂCE AUX OUTILS NUMÉRIQUES

### CONTENU

L'unité vise à présenter les pratiques de candidature à un emploi avec l'utilisation d'outils numériques. Ces derniers faciliteront l'élaboration des CV et des lettres de motivation par le public grâce à l'utilisation de la technologie numérique.

En outre, l'unité vise à fournir des connaissances sur les ressources et les outils en ligne qui peuvent aider un demandeur d'emploi à identifier les opportunités d'emploi et les offres de formation.

L'unité négociera également l'utilisation optimale des modules en ligne proposés par les agences pour l'emploi afin de faciliter la recherche d'emploi.

### RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE

#### Connaissances

- Outils numériques pour la création de CV, de lettres de motivation et formation aux entretiens d'embauche
- Utilisation des ressources et des outils en ligne dans le domaine de l'emploi et de la formation

#### Savoir-faire

- Comment aider les personnes à créer leur CV, leurs lettres de motivation et les préparer à un entretien d'embauche
- Comment trouver des informations sur le marché de l'emploi et les offres de formation
- Comment construire un atelier basé sur les modules en ligne des acteurs de l'emploi

#### Savoir-être

- Réception publique
- Approche pédagogique
- Médiation numérique
- Communication
- Suivi de l'information
- Ingénierie d'atelier

## ACTIVITÉS



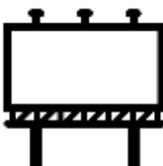
### Temps indicatif

60 to 90 minutes



### Objectifs

- Discutez des différents outils numériques utilisés par les conseillers pour aider les demandeurs d'emploi à postuler pour un emploi
- Discutez des différentes ressources en ligne permettant de trouver des informations sur le marché de l'emploi et les offres de formation
- Discutez de la manière d'utiliser les modules en ligne des acteurs de l'emploi (par exemple, les agences pour l'emploi)



### Contenu

- Les participants discuteront d'abord des outils numériques qu'ils utilisent pour créer des CV, des lettres de motivation et des sessions de formation pour les entretiens d'embauche.
- Ensuite, ils discuteront des ressources concernant le marché de l'emploi et les offres de formation qu'ils utilisent et comment ils les adaptent pour les faire comprendre au public.
- Enfin, ils discuteront de la manière d'accompagner le public dans l'utilisation des modules en ligne des acteurs de l'emploi



### Outils

- CV 360, e portfolio, CV Europass, Serious game "mon entretien d'embauche virtuel" disponible dans le magasin de l'agence française pour l'emploi,
- les pratiques des conseillers en matière d'aide au CV



### Méthode

Introduction

3 tables rondes + synthèse (15' à 20' pour chaque table ronde + 5' de synthèse pour chaque table ronde)

Conclusion générale

## UNITÉ 4 - LA VEILLE NUMÉRIQUE POUR LES PROFESSIONNELS DE L'ORIENTATION TOUT AU LONG DE LA VIE

### CONTENU

Aujourd'hui, les évolutions sociétales, environnementales, scientifiques, numériques et technologiques ont un impact profond sur les emplois, le marché du travail et les trajectoires professionnelles qui changent et évoluent rapidement. Ces défis amènent les professionnels de l'orientation tout au long de la vie à faire évoluer leurs pratiques afin de répondre de la manière la plus précise et la plus appropriée aux besoins des utilisateurs. Dans ce contexte, il est nécessaire que les professionnels de l'orientation tout au long de la vie bénéficient des avancées technologiques et des nouveaux outils pour leur permettre de faire évoluer leurs pratiques afin de répondre de la manière la plus appropriée aux besoins des usagers. Le suivi numérique apparaît essentiel pour permettre aux professionnels d'exploiter efficacement les nouvelles informations et les nouveaux outils. De nos jours, les informations et les nouvelles circulent principalement par le biais des outils numériques, notamment l'Internet et les réseaux sociaux. Néanmoins, la mise en œuvre de la veille numérique nécessite des bases méthodologiques. Faire de la veille numérique, c'est aussi pouvoir adapter et développer sa pratique en utilisant les nouveaux outils de veille numérique et les nouveaux canaux d'information. Cette unité aura pour objectif de fournir des éléments méthodologiques sur le travail de veille numérique. L'unité permettra également aux apprenants de découvrir de nouveaux outils et de nouvelles méthodes de veille numérique en présentant plusieurs exemples. Les participants auront également l'occasion de partager leurs idées, outils et méthodes.

### RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE

#### Connaissances

- Les bases méthodologiques de la veille numérique
- Les étapes nécessaires à une veille numérique efficace
- Développement récent de la veille numérique
- Différents exemples d'outils de veille numérique
- Les meilleures pratiques de la veille numérique

#### Savoir-faire

- Les apprenants pourront créer leur propre système de veille numérique
- Les apprenants pourront utiliser les différents outils de centralisation et d'automatisation de la veille numérique (utilisation des flux RSS et des agrégateurs RSS et réseaux sociaux).
- Les apprenants pourront utiliser les nouveaux outils de veille numérique

#### Savoir-être

- S'adapter à l'évolution des outils de veille numérique
- - Évaluer leur système de suivi et le développer sur la base d'une nouvelle méthodologie et de nouveaux outils
- - Mettre en place un projet de veille numérique basé sur le budget, l'évaluation des besoins, les thèmes, les sources d'information

## UNITÉ 5 - LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES NÉCESSAIRES À L'EMPLOYABILITÉ ET À UNE MEILLEURE INTÉGRATION SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

### CONTENU

Commencer un nouvel emploi est toujours difficile, mais il y a quelques mesures qui peuvent être prises (par le demandeur d'emploi et l'entreprise qui le recrute) pour faciliter et aider le processus d'adaptation et d'intégration. C'est particulièrement important à une époque où la technologie évolue rapidement et où les choses étaient faites dans le passé et ne le sont peut-être plus aujourd'hui. Les compétences numériques sont indispensables pour l'exécution efficace de nombreuses tâches quotidiennes (par exemple : créer une liste de diffusion, envoyer un bulletin d'information, créer un dépliant, télécharger des documents dans un dossier de Google Drive ou organiser une réunion en ligne).

L'objectif de cette unité est de donner un aperçu de l'évolution du marché du travail en ce qui concerne les compétences numériques et les aptitudes nécessaires pour travailler et de la manière dont les travailleurs doivent s'adapter pour pouvoir continuer à travailler avec succès. Dans le même temps, le but est d'aider les entreprises à faciliter l'adaptation des nouveaux employés à un nouveau poste ou à un nouveau rôle.

Au cours de discussions, les participants partageront leurs expériences et leurs bonnes pratiques afin de mieux se préparer à un nouvel emploi ou à une nouvelle tâche numérique.

### RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE

#### Connaissances

- Les participants apprendront des conseils pour mieux s'intégrer dans un nouveau poste ou une nouvelle entreprise
- Les participants seront mieux préparés à communiquer avec leurs nouveaux employeurs pour mieux s'adapter à leur nouvel emploi
- Les participants apprendront à identifier les outils numériques appropriés nécessaires pour effectuer une tâche spécifique ;
- Les participants apprendront à rechercher des outils ou des solutions pour accomplir une tâche. En outre, les participants pourront faire des recherches en ligne pour trouver des outils et des technologies
- Les participants pourront rechercher des tutoriels et des guides d'utilisation afin d'apprendre à travailler avec des plateformes et des applications numériques spécifiques ;

#### Savoir-faire

- Comment communiquer avec leurs nouveaux employeurs et collègues
- Comment travailler avec un moteur de recherche (google, ecosia, etc)
- Comment utiliser un guide de l'utilisateur ou un manuel de tutorat
- Comment identifier de nouvelles tâches et de nouveaux outils

### Savoir-être

- Résolution de problèmes
- Initiative d'entreprise
- Planification stratégique
- Prise de décision
- Orientation vers les résultats
- Compétences organisationnelles
- Tolérance au stress
- Améliorer le travail d'équipe
- Communication

## ACTIVITÉS

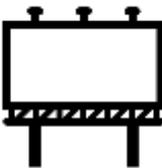


Temps indicatif  
60 to 90 min.



### Objectifs

- Discutez des aptitudes et compétences numériques requises aujourd'hui sur le marché du travail.
- Discutez de la manière dont nous pouvons faciliter l'intégration dans un nouvel emploi ou un nouveau rôle professionnel



### Contenu

Les participants discuteront de l'évolution du marché du travail en ce qui concerne les compétences numériques nécessaires sur le marché du travail actuel et de ce que les demandeurs d'emploi peuvent faire pour mieux s'adapter dans une nouvelle entreprise, un nouveau poste ou une nouvelle fonction.



### Outils

- Liste de contrôle pour l'intégration
- Google et google drive
- Mailchimp
- Limesurvey
- Doodle



### Méthode

- Quelle est votre expérience personnelle du début d'un nouvel emploi ?
- Quelles sont les choses que vous deviez faire dans ce nouvel emploi et que vous ne saviez pas faire ? Qu'avez-vous fait pour surmonter ces difficultés ? Qu'est-ce qui vous aurait aidé à mieux vous adapter ?
- Présentation de la liste de contrôle
- Explication des différents domaines de l'outil
- Comment adapter l'outil à d'autres contextes et entreprises ?
- Exemples concrets
- Conclusions : Comment pouvons-nous utiliser les outils numériques à l'avenir pour créer de meilleurs environnements de travail ? Quelles leçons pouvons-nous tirer de ce webinaire ?  
Retour sur les principales conclusions du webinaire

### **RÉFÉRENCES**

- <https://docs.google.com/spreadsheets/d/13ABCUYdAnmdyu0magkyWI9UDPPRotn9itx87MDCWndo/edit#gid=0>

## UNITÉ 6 - TECHNIQUES D'ANIMATION ET DE CONSEIL POUR UNE INCLUSION NUMÉRIQUE EN DOUCEUR

### CONTENU

Dans le domaine de l'orientation professionnelle, les compétences non techniques sont les compétences de la vie courante qui créent un environnement positif, permettant à une personne d'obtenir un emploi correspondant à ses qualifications lorsqu'elle recherche une opportunité de carrière. Les compétences relationnelles sont essentielles dans le domaine professionnel ainsi que dans la vie quotidienne d'une personne. Ces compétences peuvent être établies et développées.

Cette unité vise à identifier les compétences relationnelles essentielles et former les participants à ces compétences de manière pratique via diverses activités. Cela permettrait d'ouvrir la voie à la réussite professionnelle et, par la suite, à une société de citoyens satisfaits. Ces compétences sont destinées aux conseillers d'orientation professionnelle. S'ils les comprennent et les appliquent, ils peuvent transmettre ces compétences de manière expérientielle aux personnes qu'ils conseillent.

Les objectifs de cette unité sont de donner une perspective réaliste du travail et des attentes professionnelles, d'aider à formuler des compétences de résolution de problèmes, de guider les gens à prendre des décisions appropriées et responsables, de susciter le désir d'atteindre des objectifs individuels et d'éduquer les gens sur les pensées et les comportements improductifs.

L'unité comprendra les éléments suivants :

- Introduction (compétences générales et compétences spécifiques) ;
- Comment résoudre un problème (pensée latérale, cartographie de l'esprit) ;
- Comment communiquer efficacement (image de marque personnelle, compétences de présentation, prise de parole en public, narration d'histoires) ;
- Gestion du travail d'équipe (intelligence sociale, gestion des conflits, retour d'information) ;
- Comment être un vrai leader (facilitation, négociation) ;
- Conclusion.

### RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE

#### Connaissances

- Termes de base de la communication ;
- Types de collaboration ;
- Avantages de l'intelligence sociale ;
- Les avantages de la pensée latérale ;
- Caractéristiques d'un retour d'information efficace ;

- Les étapes de la création d'un discours d'impact ;
- Trucs et astuces en matière de négociation ;
- Les phases de résolution d'un conflit ;
- Le pouvoir de la narration ;
- L'importance de l'image de marque personnelle ;

### Savoir-faire

- Résolution de problèmes ;
- Penser en dehors des sentiers battus ;
- Communication efficace ;
- Leadership ;
- Compétences en matière de présentation ;
- Compétences en matière de prise de parole en public ;
- Compétences en matière de collaboration ;
- Raconter des histoires ;
- Intelligence sociale ;
- Compétences en matière de facilitation.

### Savoir-être

- Communiquer efficacement par le biais de la communication verbale/orale et améliorer les compétences d'écoute - Rédiger des mémoires ou des rapports précis et des documents techniques ;
- Participer activement à des discussions de groupe / réunions / entretiens et préparer et présenter des exposés ;
- Devenir plus efficace individuellement en se fixant des objectifs, en se motivant et en faisant preuve de créativité et d'esprit critique ;
- Fonctionner efficacement au sein d'équipes multidisciplinaires et hétérogènes grâce à la connaissance du travail en équipe, des relations interpersonnelles, de la gestion des conflits et de la qualité du leadership ;
- Amélioration de la résolution des problèmes ;
- Accroître l'efficacité et la productivité.

## ACTIVITÉS

### 1. Johari Window



#### Temps indicatif

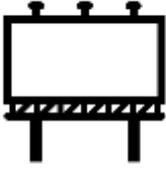
15 min.



#### Objectifs

Cette activité aide les gens à mieux comprendre leur relation avec eux-mêmes et avec les autres. La fenêtre de Johari représente en fait des informations - sentiments, expérience, points de vue, attitudes,

compétences, intentions, motivation, etc. - au sein d'une personne ou à propos d'une personne - en relation avec leur groupe, selon quatre perspectives, qui sont décrites ci-dessous.



### Contenu

Le modèle de la Johari Window est particulièrement pertinent en raison de l'accent mis aujourd'hui sur les compétences "douces", le comportement, l'empathie, la coopération, le développement intergroupe et le développement interpersonnel, et de l'influence qu'ils exercent.



### Outils

Le diagramme modèle « de la fenêtre » Johari



### Méthode

Présentation de la vidéo.

Un Johari est représenté comme une fenêtre commune avec quatre vitres. Deux de ces vitres représentent le moi et les deux autres représentent la partie inconnue du moi mais des autres. L'information est transférée d'un volet à l'autre grâce à la confiance mutuelle qui peut être obtenue par la socialisation et les réactions des autres membres du groupe. Les participants rempliront chaque quadrant de la fenêtre avec leurs informations. Ceux qui le souhaitent peuvent présenter le résultat ou, qui ne le souhaitent pas, l'analyser chez eux, personnellement.

## **2. Belbin Test**



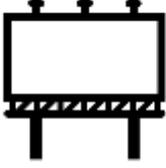
### Temps indicatif

15 min.



### Objectifs

Le test Belbin est un test comportemental, qui mesure la préférence pour neuf rôles d'équipe.



### Contenu

Ce test sert à identifier les forces et les faiblesses comportementales sur le lieu de travail. Qu'il s'agisse de développer les personnes, de résoudre des conflits ou d'affiner les performances, le test Belbin fournit le langage permettant de s'assurer que les individus et les équipes communiquent et travaillent ensemble avec une meilleure compréhension.



### Outils

Test des rôles de l'équipe Belbin



### Méthode

Présentation d'une vidéo.

Pour mesurer les traits de personnalité avec le test Belbin, les participants évaluent leurs propres comportements, reçoivent des commentaires des observateurs et comparent les deux. Les résultats montrent ensuite quels sont les membres de l'équipe qui leur conviennent le mieux parmi les neuf rôles. Les neuf rôles de l'équipe Belbin sont des descriptions de tâches qui se répartissent en trois grandes catégories : les rôles axés sur la réflexion, les rôles axés sur l'action et les rôles axés sur les personnes. La compréhension de chaque rôle que peut jouer un membre de l'équipe peut vous aider à travailler plus efficacement en équipe :

1. l'évaluateur du moniteur (orienté vers la réflexion)
2. le spécialiste (orienté vers la réflexion)
3. la plante (orientée vers la pensée)
4. le façonneur (orienté vers l'action)
5. l'exécutant (orienté vers l'action)
6. Le finisseur (orienté vers l'action)
7. le coordinateur (axé sur les personnes)
8. le travailleur d'équipe (axé sur les personnes)
9. l'enquêteur de ressources (axé sur les personnes).

### 3. Personal Story



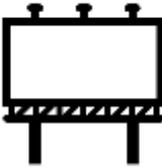
#### Temps indicatif

15 min.



#### Objectifs

Cette activité vise à appliquer les principes de présentation et de prise de parole en public afin d'avoir un discours percutant.



#### Contenu

Chaque participant créera une histoire selon certaines règles, ce qui l'aidera à la fois à ouvrir et à contrôler ses émotions lors de la présentation, ainsi qu'à pouvoir transférer ces compétences aux personnes avec lesquelles il travaillera en conseil.



#### Outils

“Storytelling template”



#### Méthode

Mon histoire :

- ❖ Question
- ❖ Une expérience stimulante
- ❖ Comment vous avez réussi
- ❖ Quelles leçons pouvez-vous transmettre

### RÉFÉRENCES

- <https://www.youtube.com/watch?v=XKkK6x5rchg>
- <https://www.youtube.com/watch?v=skKBI8wcMaA> (Johari window)
- <https://www.youtube.com/watch?v=eFsA4wUf3IQ> (Belbin Test)
- <https://www.youtube.com/watch?v=gB5ve Bqf0M> (Lateral thinking)
- <https://www.youtube.com/watch?v=fW8amMCVAJQ> (Leadership lesson)

## UNITÉ 7 - OUTILS NUMÉRIQUES POUR L'ANIMATION D'ATELIERS ET D'ENTRETIENS INDIVIDUELS

### CONTENU

En tant qu'animateur (d'ateliers et d'entretiens individuels), il est important de savoir quelles sont les technologies disponibles et comment les utiliser efficacement. Il est essentiel de trouver les bons outils qui aideront un animateur à gérer efficacement les réunions, ateliers et événements virtuels tout en s'assurant que toutes les technologies sont alignées et fonctionnent ensemble de manière cohérente. Il existe de nombreuses options d'outils numériques et, dans cette unité, il est présenté des outils déjà testés parmi les plus populaires disponibles. Tous les outils sont regroupés en fonction du type de tâches pour lesquelles ils sont utilisés, de sorte que l'animateur peut trouver précisément ce dont il a besoin :

Vidéoconférence

Tableau blanc et post-it

Communication

Enquêtes, sondages et collecte de données

Engagement du public

Prise de notes et productivité

Stockage et partage de fichiers

Présentations, vidéos et graphiques

Gestion de projet

Calendrier

Le principal cas d'utilisation envisagé est le soutien du flux de travail lorsqu'un animateur a des réunions en face à face ou des sessions de formation, bien que la plupart de ces outils soient également utiles lorsqu'un animateur doit préparer des sessions en ligne.

### RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE

#### Connaissances

- Les participants ont une bonne compréhension de ce qu'est un outil numérique ;
- Comprendre quels sont les outils numériques adaptés aux différentes tâches ;
- Comprendre comment utiliser les outils numériques dans le travail de tous les jours.

### Savoir-faire

- Les participants savent comment utiliser des outils numériques concrets pour une tâche spécifique.
- Compétences en matière de communication numérique
- Compétences en matière d'organisation

### Savoir-être

- Les participants sont capables d'exécuter une tâche et un travail de manière efficace;
- Les participants savent comment naviguer dans un univers de choix numériques.
- Rendre le travail plus efficace.
- Gérer des réunions virtuelles

## ACTIVITÉS



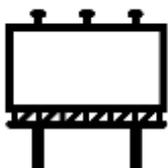
#### Temps indicatif

90 min.



#### Objectifs

- Présenter divers outils numériques et la façon dont ils peuvent être utilisés pour accomplir différentes tâches quotidiennes : réunions, planification, gestion du temps, enquêtes, communication et programmation.
- Améliorer les compétences numériques et de gestion des participants à l'aide de divers outils numériques.



#### Contenu

- Les participants seront initiés à une variété d'outils numériques pour l'enquête, la gestion de projet, la réalisation de présentations, le tableau blanc et la programmation et à la manière dont leur utilisation influe sur l'efficacité du flux de travail quotidien.
- Les participants prendront part à des tâches pratiques en utilisant divers outils numériques et amélioreront leurs connaissances numériques.
- Les participants dresseront une liste des avantages et des inconvénients de l'utilisation des outils numériques.
- Les participants établiront leurs connaissances à l'aide d'un test Kahoot interactif.



### Outils

- Présentation : Les outils numériques et leur utilisation efficace dans le travail quotidien
- Sli.do
- Kahoot !
- Adobe Spark
- Slack
- Mindmeister
- Calendrier



### Méthode

- Présentation
- Pratique interactive
- Enquête sur les avantages et les inconvénients de l'utilisation des outils numérique

## **RÉFÉRÉNCES**

- Projet de partenariat stratégique Erasmus+ "Entreprendre pour les femmes dans un monde numérique" ;
- Projet de partenariat stratégique Erasmus+ "Seniors in a DigiWorld".

## **MATÉRIEL**

- Présentation : Les outils numériques et leur utilisation efficace dans le travail quotidien.

## UNITÉ 8- E ADMINISTRATION

### CONTENU

L'unité vise à construire un accompagnement individuel ou une formation collective en fonction des besoins du public nécessitant l'utilisation de services en ligne. Ces derniers faciliteront leur vie quotidienne (emploi, transport, logement, aide, etc.) et/ou des méthodes spécifiques dans la gestion de leurs démarches administratives (licenciement, gestion des factures, impôts). L'unité comprendra les éléments suivants :

- Introduction
- Panorama des services en ligne mobilisables (exemple français)
- Méthodes de gestion de la gestion administrative en ligne
- Méthodes d'enseignement pour animer un atelier collectif
- Méthodes de soutien pour l'aide individuelle

### RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE

#### Connaissances

- Types de plates-formes et de services en ligne à promouvoir
- Outils et méthodes visant à faciliter les procédures administratives pour le public
- Types d'ateliers d'animation collective sur les thèmes de l'e-administration
- Méthodes de gestion et suivi des demandes individuelles de soutien dans les procédures administratives

#### Savoir-faire

- Compétences numériques sur l'administration en ligne
- Compétences numériques sur les services en ligne
- Leaderships Compétences en matière de formation
- Compétences de communication en situation de formation
- Compétences de gestion pour une mise en œuvre efficace des procédures administratives
- Compétences en matière de soutien et d'engagement d'un public par le biais d'un service en ligne

#### Savoir-être

- Capacité à analyser le besoin et à pratiquer l'écoute active
- Capacité à promouvoir des outils en ligne en fonction de l'utilisateur et de ses besoins
- Capacité à dynamiser un atelier collectif
- Possibilité de créer une carte des services publics en ligne pour promouvoir

## ACTIVITÉS



### Temps indicatif

45 minutes



### Objectifs

Connaître les situations couvertes par l'e-administration  
Pouvoir adapter l'aide au public en fonction de ces situations d'e-administration et du contexte d'intervention (formation collective / accompagnement individuel)



### Outils

Présentation



### Méthode

- 1 / Présentation d'un aperçu de l'administration électronique (en lien avec les outils en fr)
- 2 / Exemple d'animation collective
- 3 / Exemple de soutien individuel
- 4 / Echanges sur les spécificités par pays et partage des pratiques

## RÉFÉRÉNCES

- DigComp 2.1

Sites institutionnels français :

- <https://www.service-public.fr/>
- <https://observatoire.numerique.gouv.fr/observatoire/>
- <https://www.mesdroitssocial.gouv.fr/accueil/>
- <https://www.oups.gouv.fr/>

## MATÉRIEL

- E-administration "Les nouvelles technologies au service des citoyens"