

Centre Ressources Illettrisme

Provence-Alpes-
Côte d'Azur



18 juin 2020

Webinaire

Démarches administratives numériques

Accompagner des adultes
peu lecteurs-scripteurs



AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES



Démarches administratives numériques

18 juin 2020
Webinaire

PLAN DE LA PRESENTATION

1. Problématique – éléments de réflexion
2. Présentation de la **démarche méthodologique** de conception de séquence pédagogique
3. **Zoom sur 2 séquences pédagogiques :**
 - **Actualiser sa situation mensuelle** sur le site de Pôle Emploi
 - **Créer une adresse mail** sur laposte.net

MÉDIATEUR NUMÉRIQUE

Médiation

Accompagner à utiliser

Résoudre un problème

Autonomie dans les
démarches numériques

Support simple

Individuel

Autonomie accompagnée

FORMATEUR EN FRANÇAIS

Apprentissage

Accompagner à apprendre

Simuler une situation-problème

Maîtrise des
compétences de base

Scénario pédagogique
Activités & supports d'apprentissage

Groupes

Remédiation



Agence Nouvelle des solidarités Actives, Avril 2018: Vers une société numérique pleinement inclusive: Personnes ne maîtrisant pas l'écrit en langue française

Accompagnement social - leviers

Faire connaître les **services utiles**



Site de démonstration des impôts
Direction Générale des Finances Publiques

Diagnostic d'autonomie numérique



Formaliser la médiation informelle entre pairs, intergénérationnelle:

- besoin immédiat
- trouver une personne de confiance
- *guider* ou *faire à la place de*
- Signer 1 mandat



Solutions techniques: web assistance - commande vocale - ergonomie + visuelle - tutos vidéos - sites multilingues

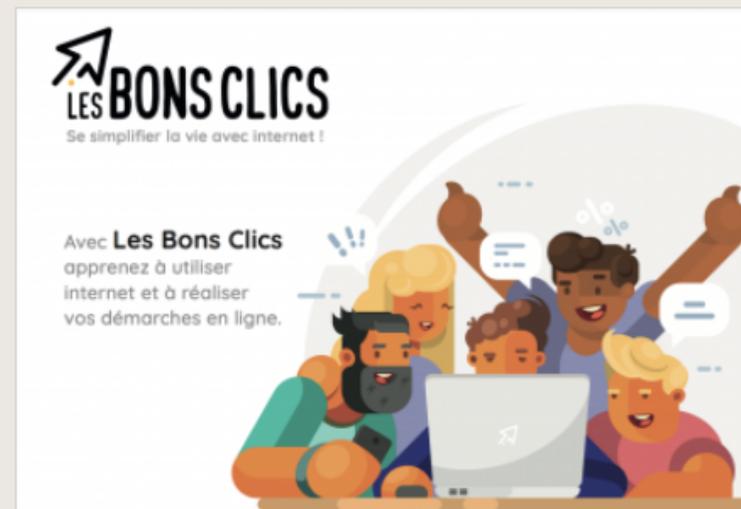
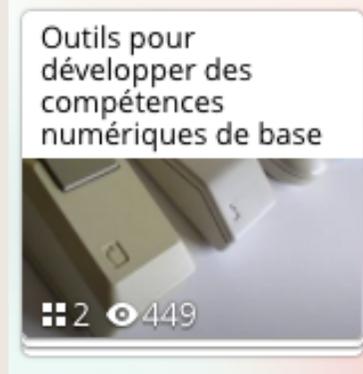
Des outils pour développer les compétences numériques de base

<https://www.pearltrees.com/t/repertoire-numeriques/id25135240>



annie.clic.free.fr

lesbonsclics.fr



Former aux compétences numériques de base

Orienter vers une formation aux compétences numériques de base





LE GROUPE DE TRAVAIL NUMERIQUE DU CENTRE RESSOURCES ILLETTRISME DE LA RÉGION PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR



Les productions du Groupe de travail 2017



<https://www.illettrisme.org/ressources-documentaires/documents-telechargeables/fonctionnement/650/>

Concevoir une démarche
méthodologique
pour le scénario pédagogique d'une
séquence de formation de base

Créer sa boîte mail sur le site internet de La Poste

Créer son Espace Personnel sur le site de Pôle Emploi

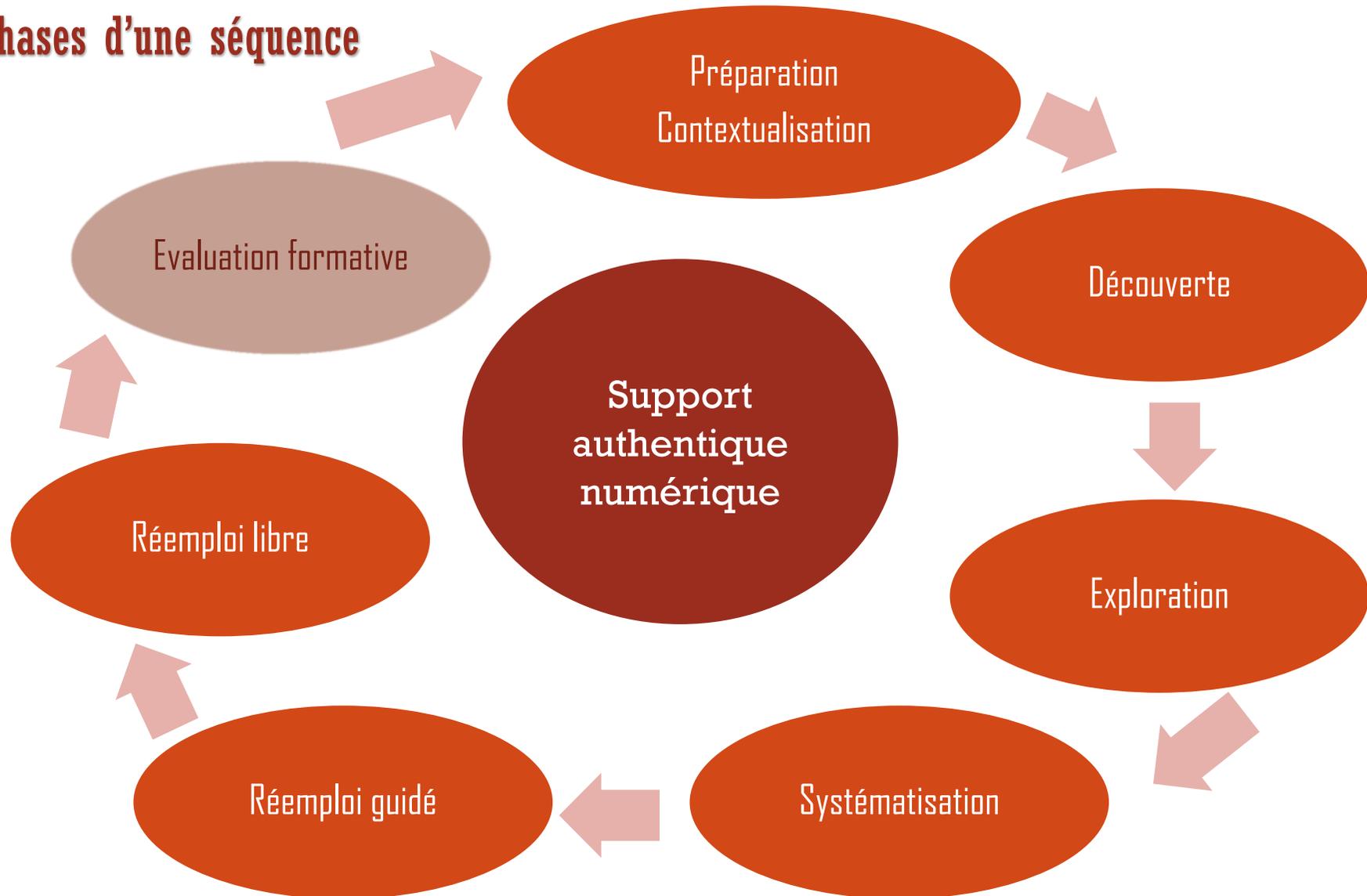
Actualiser sa situation sur le site de Pôle Emploi

Faire sa déclaration trimestrielle de ressources sur le site web de la CAF

Rechercher de l'information pertinente par rapport au thème de la
démocratie

CONCEVOIR UN SCÉNARIO D'ANIMATION PÉDAGOGIQUE À PARTIR DE SUPPORTS NUMÉRIQUES : UNE DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE

Les phases d'une séquence



PHASE 1: PREPARATION - CONTEXTUALISATION

GRAND GROUPE – ECHANGE ORAL - AUCUN SUPPORT - 30MN

Objectifs
d'apprentissage

Faire expliciter les représentations, expériences, et connaissances des apprenants

Formuler des attentes et des hypothèses sur le support numérique & son utilisation

Fonction d'évaluation diagnostique des connaissances, pratiques et représentations des apprenants quand à l'environnement numérique et ses usages

PHASE 2: DÉCOUVERTE – EXPLORATION

**GRAND GROUPE – ECHANGE ORAL – SUPPORTS AUTHENTIQUES- 1H30 À 2H
X 2 À 3 SEANCES, AVEC DES SUPPORTS SIMILAIRES MAIS DISTINCTS**

Objectifs d'apprentissage

Identifier la nature et la fonction du support numérique

Identifier les éléments clés les plus visibles (logos, images, mots-clés, onglets & rubriques, ...)

Identifier sa structure
(arborescence générale & structure de la page/fonctionnalité d'une appli cible)

DEMARCHE

Découverte globale du support → Prise en main → Exploration du contenu

← Exploration de la structure/**arborescence** →

PHASE 2: DÉCOUVERTE – EXPLORATION

GRAND GROUPE PUIS SOUS-GROUPES OU BINÔMES – PLUSIEURS SCENARIOS AU CHOIX, PLUSIEURS POSSIBILITÉS DE FORMATS DE SUPPORTS (NOTAMMENT EN FONCTION DES MOYENS MATÉRIELS-

Activités
d'apprentissage

1. Découverte: **Démonstration**
par le formateur sur le site internet
cible avec vidéoprojecteur

2. Exploration : **Application**
Faire naviguer les apprenants en
binômes sur ordinateur ou tablettes ou
smartphones

SCENARIO 1

PHASE 2: DÉCOUVERTE – EXPLORATION

GRAND GROUPE PUIS SOUS-GROUPES OU BINÔMES – PLUSIEURS SCENARIOS AU CHOIX, PLUSIEURS POSSIBILITÉS DE FORMATS DE SUPPORTS (NOTAMMENT EN FONCTION DES MOYENS MATÉRIELS-

Activités
d'apprentissage

1. Découverte: **Observation**

Captures d'écran diffusées par le vidéoprojecteur ou imprimées (en couleur, plastifiées) pouvant être affichées pour être observées

2. Exploration : **Manipulation**

les faire manipuler par les apprenants

SCENARIO 2

PHASE 2: DÉCOUVERTE – EXPLORATION

GRAND GROUPE PUIS SOUS-GROUPES OU BINÔMES – PLUSIEURS SCENARIOS AU CHOIX, PLUSIEURS POSSIBILITÉS DE FORMATS DE SUPPORTS (NOTAMMENT EN FONCTION DES MOYENS MATÉRIELS-

Activités d'apprentissage

1. Découverte: **Tutoriel vidéo** illustrant & expliquant comment accéder à du contenu ou réaliser une démarche dématérialisée, diffusé au groupe par vidéoprojecteur & amplificateurs de son

2. Exploration : **Tutoriel vidéo**

Visionnage en binômes ou sous-groupes sur tablettes / ordinateurs / smartphones + casques audio

SCENARIO 3

PHASE 3: SYSTÉMATISATION

INDIVIDUEL – MULTIPLES SUPPORTS- 15 MN X 2- 3 SÉANCES

Objectifs d'apprentissage
numériques et langagiers

Automatiser un apprentissage simple
faire mémoriser des éléments isolés, de
façon décontextualisée
repérage, compréhension, production

SUPPORTS

puzzle, QCM, textes à trous,
exercices d'appariement,
bandelettes à manipuler

sans utiliser en parallèle le
support numérique lui-même

PHASE 3: EMPLOI GUIDÉ – PHASE 4: EMPLOI LIBRE

INDIVIDUEL – MULTIPLES SUPPORTS- 15 MN X 2- 3 SÉANCES

Objectifs d'apprentissage
numériques et langagiers

Réaliser l'ensemble de la tâche numérique
complexe, contextualisée **avec un guidage** :
rappel des étapes, des points de vigilance
Puis réaliser l'ensemble de la tâche **en autonomie**

RÉEMPLOI GUIDÉ

Document de synthèse
Rappel des étapes & points
de vigilance
Étayage par le formateur

RÉEMPLOI LIBRE

Réalisation **en autonomie** en contexte réel
ou simulation dans le cadre de la formation
+ **Si possible** : analyse de la réussite & des
erreurs avec le formateur

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE NUMÉRIQUES

- Identifier la nature, la fonction, et les utilisations possibles de l'Espace Personnel Pôle Emploi
- Repérer les éléments clés les plus visibles d'une page web (logo, images, boutons, menus déroulants, formulaire, ...)
- Saisir des données chiffrées extraites d'un document papier (identifiant, mot de passe, code postal des documents Pôle Emploi ; nombre d'heures et salaire brut du bulletin de salaire)
- Vérifier, valider et conserver une preuve des informations saisies en ligne
- Se repérer dans l'arborescence d'un site web
- Se repérer dans l'arborescence d'un appareil numérique pour télécharger un document depuis un espace personnel en ligne vers un espace de stockage personnel (conserver une copie de l'attestation d'actualisation sur une clé usb, un drive, ...) et inversement (télécharger un bulletin de salaire depuis une clé, un drive, un scanner, une pièce jointe de mail, ...)

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE LINGUISTIQUES

Compréhension écrite

- **Comprendre des instructions simples relatives au champ du numérique** (connexion, accès/accéder, valider, abandonner, annuler, envoyer, identifiant, mot de passe, envoyer un document, sélectionner, choisir, renommer, fichier, document)
- **Identifier les mots-clés pertinents pour sa situation parmi de nombreux termes relatifs au champ du travail et des droits sociaux** (actualisation/s'actualiser/je m'actualise, déclarez/déclaration, inscrit, formation, travaillé, pension, retraite, invalidité, recherche d'un emploi, activité (non) salarié, arrêt maladie, bulletin de salaire, attestation employeur, contrat de travail)

Production écrite

- **Renseigner un formulaire constitué principalement de questions fermées** (repérer le mot clé essentiel, et cliquer sur OUI/NON)
- **Renseigner des données chiffrées dans un formulaire** (nombre d'heures travaillées et salaire brut) **à partir des informations issues d'un bulletin de salaire**

ACTUALISER SA SITUATION MENSUELLE PÔLE EMPLOI – 3 À 6H

1. PHASE DE PRÉPARATION-CONTEXTUALISATION

Activité 1 : Reconnaître le logo Pôle Emploi & connaître ses services – 30mn

- **Brainstorming** : le formateur affiche le logo Pôle emploi et anime un échange oral. Qu'est-ce que c'est ? A quoi cela vous fait penser ? Il note les mots clés sur paperboard (grand groupe – 15mn)
- **Trier des images & des logos** : chaque participant pioche une ou plusieurs images et l'accroche autour du logo (**composition**) si elle correspond aux services qu'offre Pôle Emploi (individuel – 15mn)

Activité 2 : Définir l'actualisation et ses enjeux – 15mn (grand groupe-

- **Sélectionner les images correspondant à l'actualisation** : Dans la **composition** réalisée individuellement en phase de préparation-contextualisation, conserver uniquement les images qui concernent l'actualisation

Supports:



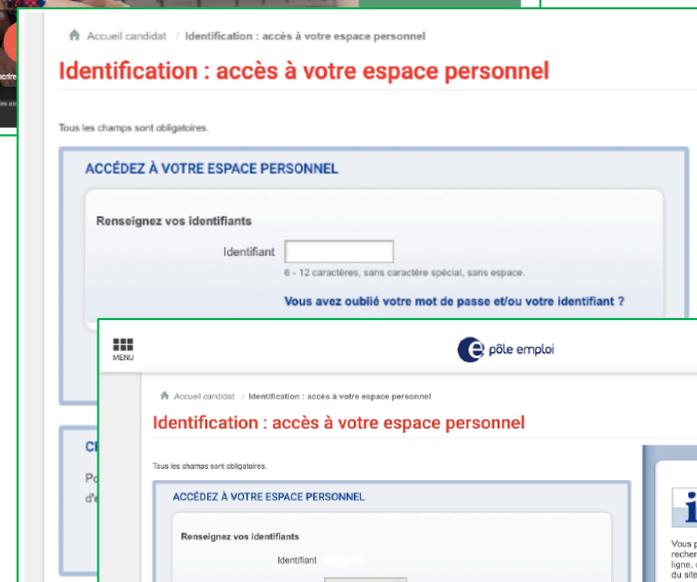
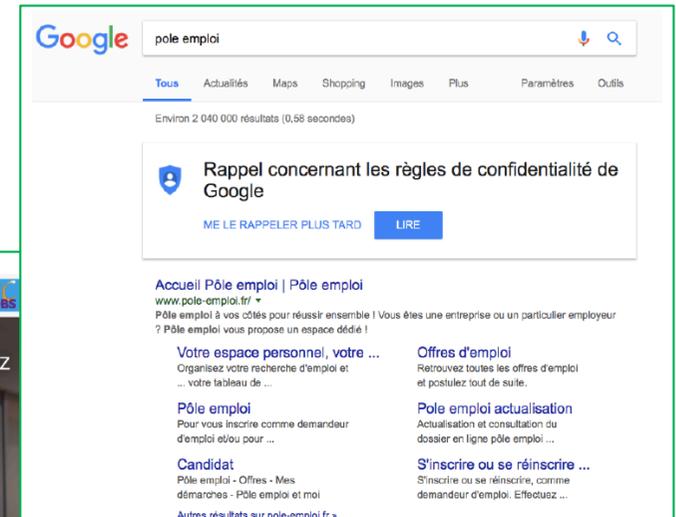
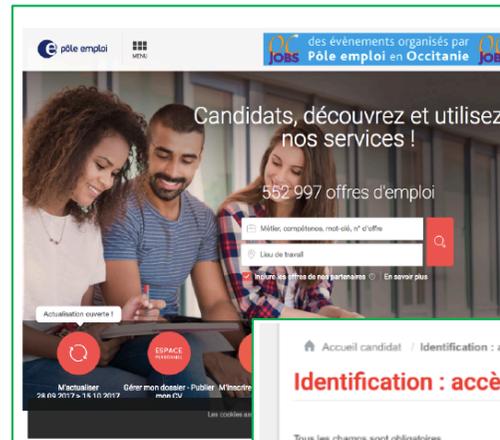
- Des images imprimées illustrées dans une boîte liées au thème recherche d'emploi: Mots clés : argent, 2 personnes discutent, la formation, les offres, cv, ateliers, un travailleur thématiques, borne libre service, photocopieuse, emploi store, n° identifiant fictif ; classeurs info, résumé de l'entretien
- des contre exemple (images non liées au thème recherche d'emploi): logo CAF, billet d'avion

ACTUALISER SA SITUATION MENSUELLE PÔLE EMPLOI – 3 À 6H

2. PHASE DE DECOUVERTE

Activité 3. Les étapes de l'actualisation – 30mn (groupes de 4 ou individuel)

- **xx** Demander à chaque groupe de les remettre dans l'ordre qui leur paraît chronologique
- Isoler la démarche d'actualisation et donner un titre à chaque étape/écran/capture
- **Supports:** Distribuer à chaque groupe les captures d'écran (plastifiées) des différentes étapes pour l'actualisation : moteur de recherche, Accueil PE, Connexion Espace perso PE, Formulaire Actualisation, confirmation, téléchargement BP, ...



ACTUALISER SA SITUATION MENSUELLE PÔLE EMPLOI – 3 À 6H

3. PHASE D'EXPLORATION

Activité 4 : Recueillir & reconnaître les documents nécessaires – 30 mn à 1h (grand groupe)

- Repérer les supports et identifiants liés à l'actualisation : Vérifier la connaissance et retranscription des chiffres

Supports: Documents authentiques (anonymisés) ou semi-authentiques : fiches de paie, courriers Pôle Emploi avec identifiant et mot de passe, enveloppes et courrier avec code postal, ...

BULLETIN DE PAIE du 01/11/2005 au 30/11/2005

Entreprise: ENTREPRISE BATIMENT
17 RUE DES MEULERS
35110 CESSON SEVIGNE

Mr OUVRIER PIERRE
20 RUE DES FLEURS
35000 RENNES

ELEMENTS DE PAIE	NOUVEAU ou BASE	T
SALAIRE DE BASE	151.67	
DONT H J FERIE PAYE NON TRAV.	14.00	
TRAJETS ZONE 1 B	20.00	
TRANSPORTS ZONE 1 B	20.00	
INDÉMNITÉ REPAS	20.00	
BASE APRES ABATTEMENT	1 387.31	
TOTAL BRUT		
MALADIE TS	1 387.31	
VEILLERIE TA	1 387.31	
VEILLERIE TS	1 387.31	
ACCIDENT DE TRAVAIL TS	1 387.31	
ALLOCATIONS FAMILIALES TS	1 387.31	
FNAL TA	1 387.31	
REDUCTION DE CHARGES		
CHOMAGE AC TS	1 387.31	
AGS TS	1 387.31	
FAPAB	1 387.31	
AFNAB TS	1 387.31	
RETRAITÉ TA	1 387.31	
AGFF TA	1 387.31	
PREVOYANCE TS	1 387.31	
PREVOYANCE TS	1 387.31	
GARANTIE ARRÊT TRAVAIL TS	1 387.31	
CAISSE DE CONGES PAYES	1 321.05	
CCDA	1 569.00	
MEDICINE DU TRAVAIL	1 545.45	
CSG DEDUCTIBLE	1 545.31	
TOTAL DES RETENUES		
DEDUCTION FRAIS PROFES.		
NET IMPOSABLE		
CSG NON DEDUCTIBLE	1 545.31	
CRDS	1 545.31	

BULLETIN DE PAIE de l'Entreprise Charpente "Le petit menuisier"

Entreprise Charpente "Le petit menuisier"
Route de Montélimar - 20200 CHATELAINNEUF DU RHONE

Monique DUPOND
1 cours Joseph Thierry
13001 MARSEILLE

Objet: Reprise de (Notification à)

Madame DUPOND

Le versement de votre

Vos droits

- Le montant n
- Vous êtes en paiement
- La durée de

Vos allocations seront FR76

Le calcul de vos dr

- Votre allocat
- Le point de
- 1 jour
- 7 jours

Vos obligations

Afin de percevoir vo

- Actualiser à
- maintenir v
- travail).

*Articles 21 et 22 d

Centre Ressources Illettrisme de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur

ACTUALISER SA SITUATION MENSUELLE PÔLE EMPLOI – 3 À 6H

4. PHASE DE SYSTÉMATISATION

Activité 5 : Accéder au site Pôle emploi, saisir son identifiant et mot de passe- Connexion-Déconnexion- 1h (binômes)

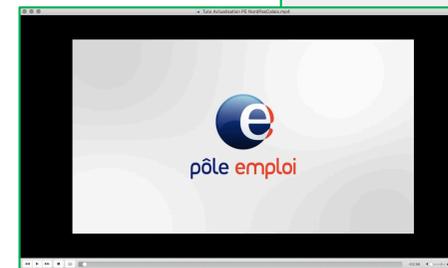
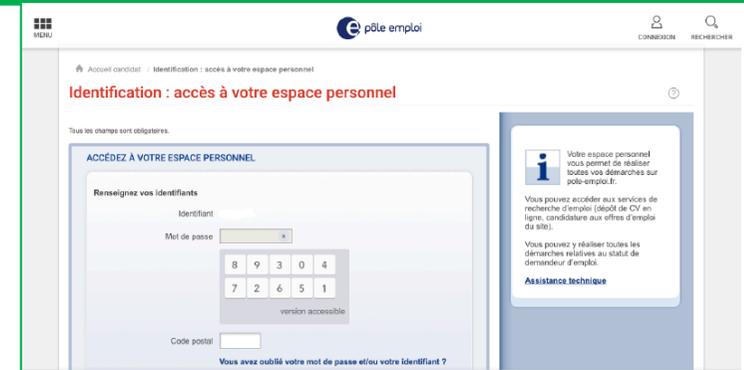
Démonstration de la démarche d'actualisation:

Tutoriel vidéo Actualisation PE NordPasCalais

▪ Repositionner des étiquettes découpées:

mots clés et éléments isolés des captures d'écran - sur les pages imprimées (captures d'écran/Activité 3 imprimées et plastifiées) sur lesquelles on aura caché des mots et des items avec de la patafix ou des gommettes)

- Effectuer la démarche jusqu'à la saisie de l'identifiant
- Possibilité de créer un identifiant fictif en créant un espace perso



3. PHASE D'EXPLORATION

Activité 6 : Déclarer sa situation mensuelle – 30 mn +30mn - Individuel ou binôme puis grand groupe

A partir du tutoriel vidéo :

1. Repérer l'ordre des questions et leur donner un titre
2. Reconnaître et comprendre les mots clés des items du questionnaire
3. Distribution du synoptique « Actualiser Pôle Emploi »

Observations - Échanges

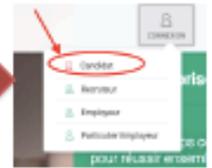
- **Supports: Tutoriel vidéo Actualisation PE NordPasCalais**
- **Mots clés à identifier : travaillé, heures, salaire brut, maladie, retraite, pension, emploi, et oui/non, valider**
- **Synoptique « Actualiser Pôle Emploi »**



Synoptique « Actualiser Pôle Emploi »

ACTUALISATION POLE EMPLOI

1 

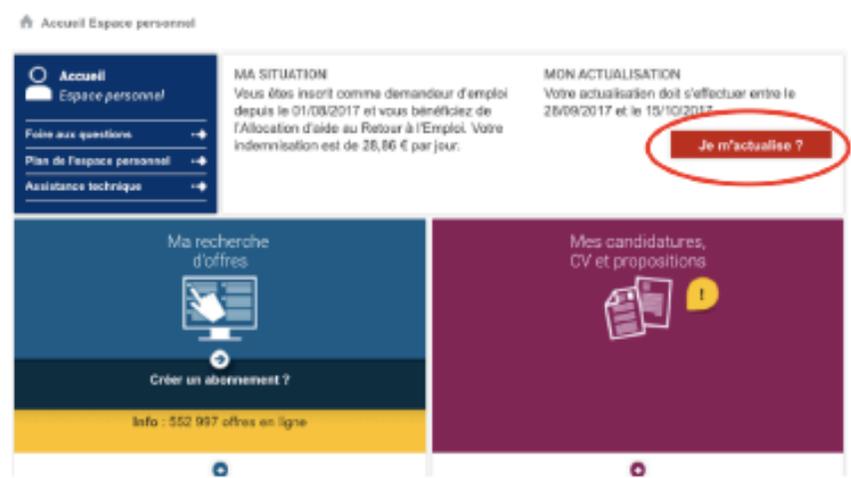


2 **IDENTIFIANTS**



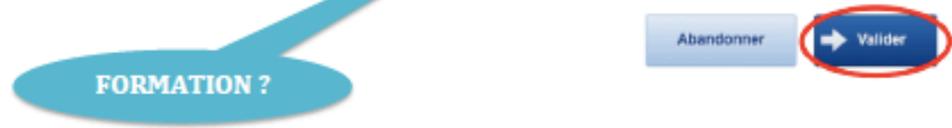
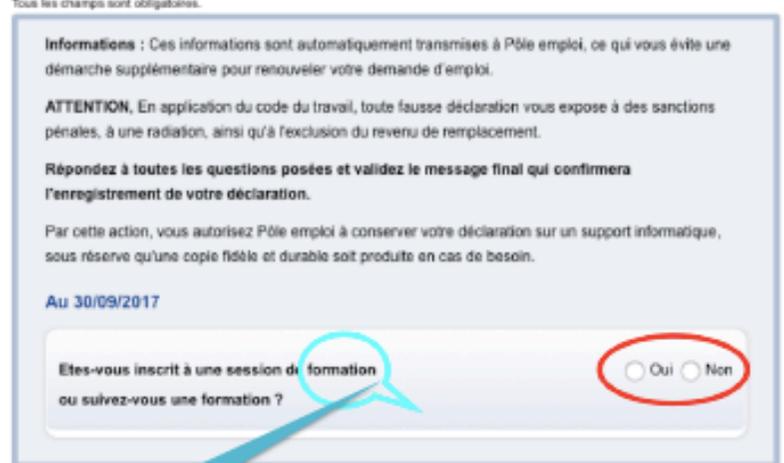
ACTUALISATION POLE EMPLOI

3 **ACTUALISER**



Déclarez votre situation mensuelle

4



FORMATION ?

Synoptique « Actualiser Pôle Emploi »

5

ACTUALISATION POLE EMPLOI

Déclarez votre situation mensuelle

Tous les champs sont obligatoires.

Pour la période du 01/09/2017 au 30/09/2017

Cochez les cases correspondant à votre cas.

Avez-vous travaillé ? Oui Non

Heures travaillées dans le mois heures

Montant total de votre ou vos salaires bruts nets ou estimés €

Avez-vous été en arrêt maladie ? Oui Non

Percevez-vous une nouvelle pension retraite ? Oui Non

Percevez-vous une nouvelle pension d'invalidité de 2ème ou 3ème catégorie ? Oui Non

Etes-vous toujours à la recherche d'un emploi ? Oui Non

Abandonner

➔ Valider

TRAVAIL ?

HEURES ?

SALAIRE BRUT

ARRET MALADIE ?

RETRAITE ?

INVALIDITE ?



ACTUALISER SA SITUATION MENSUELLE PÔLE EMPLOI – 3 À 6H

3. PHASE DE REEMPLOI GUIDÉ

Activité 7 : Saisir ses info perso sur un formulaire numérique – 30 mn - Individuel ou binôme

1. Retrouver les mots clés et les étapes de la démarche: cliquer sur « Je m'actualise », « formation », « oui/non » ; ...
 2. Réaliser la démarche sur l'ordinateur et faire corriger par le formateur
- **Supports: formulaire d'actualiser à imprimer**

Déclarez votre situation mensuelle

Tous les champs sont obligatoires.

Informations : Ces informations sont automatiquement transmises à Pôle emploi, ce qui vous évite une démarche supplémentaire pour renouveler votre demande d'emploi.

ATTENTION, En application du code du travail, toute fausse déclaration vous expose à des sanctions pénales, à une radiation, ainsi qu'à l'exclusion du revenu de remplacement.

Répondez à toutes les questions posées et validez le message final qui confirmera l'enregistrement de votre déclaration.

Par cette action, vous autorisez Pôle emploi à conserver votre déclaration sur un support informatique, sous réserve qu'une copie fidèle et durable soit produite en cas de besoin.

Au 30/09/2017

Etes-vous inscrit à une session de formation ou suivez-vous une formation ? Oui Non

Déclarez votre si

Tous les champs sont obligatoires.

Pour la période d

Cochez les cases cor

Avez-vous travaillé ? Oui Non

Heures travaillées dans le mois heures

Montant total de votre ou vos salaires bruts réels ou estimés €

Avez-vous été en arrêt maladie ? Oui Non

Percevez-vous une nouvelle pension retraite ? Oui Non

Percevez-vous une nouvelle pension d'invalidité de 2ème ou 3ème catégorie ? Oui Non

Etes-vous toujours à la recherche d'un emploi ? Oui Non

3. PHASE DE RÉEMPLOI LIBRE

Activité 8 :

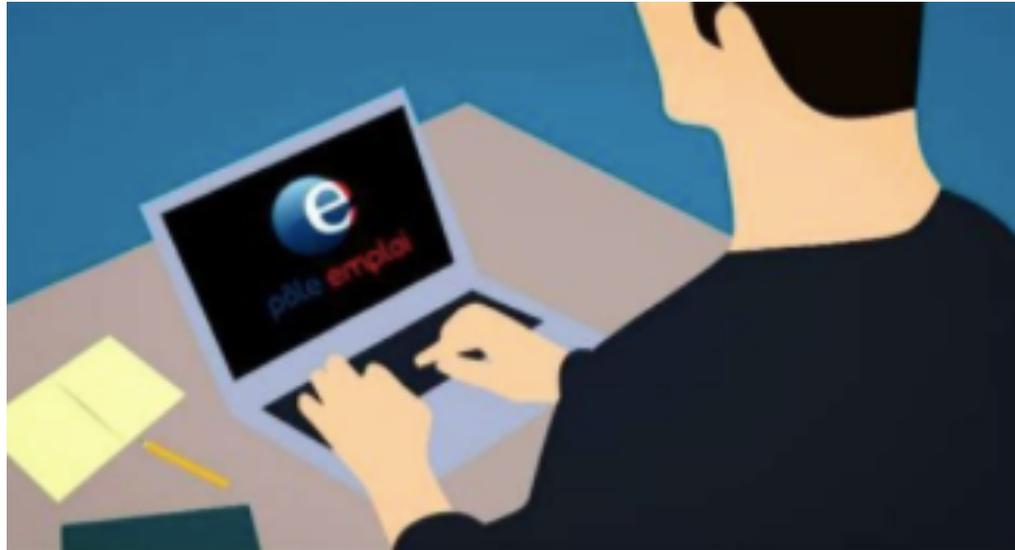
S'approprier toute la démarche

– 30 à 45 mn - Individuel
sur poste informatique

Réaliser l'actualisation en
semi-autonomie

Évaluation finale et faire
corriger par le formateur
avant de valider

- Supports: 1 ordinateur par apprenant



MERCI DE VOTRE ATTENTION

- Avec le concours financier de nos partenaires :



AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES

