

Panorama des outils mobilisables dans le quotidien professionnel des coordinateurs

Les objectifs de cette fiche pratique sont de vous donner à voir des exemples d'outils mobilisables par un coordinateur de Conseillers numériques pour faciliter son quotidien professionnel ainsi que de donner des bonnes pratiques et des retours d'expériences.



Rédacteurs Marley Nguyen-Van

Mise en forme La Mednum

Coordination Jeanne Piacentino, Banque des Territoires

10 pages - Temps de lecture estimé : 13 minutes

Dernière mise à jour le 22 juin 2023

Chapitre 0

Introduction

Dans cette fiche vous trouverez

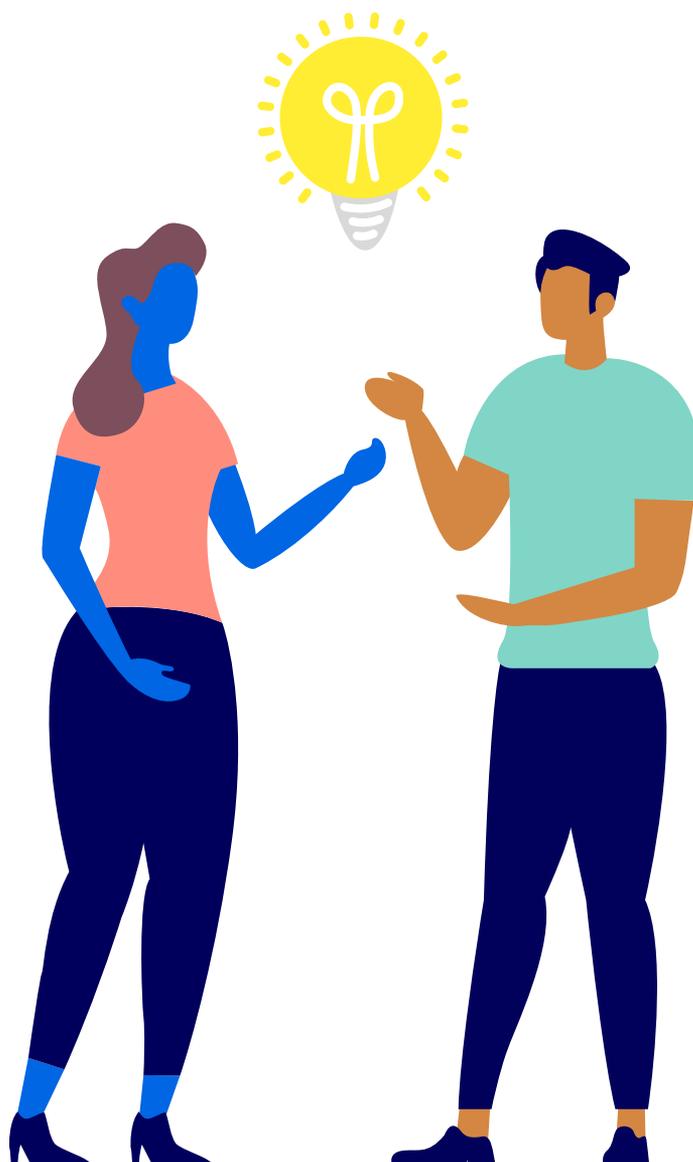
- Des outils pour partager des informations
- Des outils pour animer des temps d'échanges
- Des outils pour évaluer ses actions / récupérer de la donnée
- Des process pour gagner en efficacité et en temps

Quelques bonnes pratiques générales

- Utilisez des mots de passe forts et différents pour chaque compte
- Mettez à jour régulièrement les logiciels et les systèmes d'exploitation
- Sauvegardez les données importantes en cas de piratage ou de compte bloqué

Documentation associée à cette fiche

- [Collaborer grâce aux outils numériques - PANA](#)
- [Pour découvrir une offre d'outils collaboratifs libres - Colibris](#)
- [Outils numériques pour le travail collaboratif à distance](#)



Chapitre 1

Des outils pour s'organiser

De nombreux avantages

Améliorer l'efficacité

Les outils d'organisation peuvent aider à planifier, prioriser et gérer les tâches de manière plus efficace, ce qui permet de mieux gérer son temps et de rester productif.

Éviter les oublis

Les outils de rappel, tels que les calendriers, les listes de tâches et les applications de gestion de projet, peuvent aider à éviter les oublis et à garantir que toutes les tâches sont traitées en temps et en heure.

Réduire le stress

L'utilisation d'outils pour s'organiser dans son travail peut aider à réduire le stress lié à la gestion des tâches et des projets, car elle permet de mieux visualiser et gérer l'ensemble de ses responsabilités.

Travailler plus efficacement en équipe

Les outils de gestion de projet et de collaboration permettent de travailler plus efficacement en équipe, en permettant de coordonner les tâches et les responsabilités, de communiquer facilement et de suivre les progrès.

Améliorer la qualité du travail

En organisant ses tâches et ses projets de manière plus efficace, il est possible de consacrer plus de temps et d'attention à chaque tâche, ce qui peut améliorer la qualité du travail accompli.

Quelques exemples d'outils

Des outils de planification de projet



Une méthode pour son organisation interne, la "todolist" qui permet de prioriser les tâches quotidiennes :



Des outils d'organisation pour planifier des réunions



Des outils pour faire sa veille



La Base

du numérique d'intérêt général

- S'inscrire à différentes newsletters : [La Mednum](#), [son Hub](#), [les Interconnectés](#), le [dispositif Conseiller numérique](#) ou des newsletters thématiques ([Cybermalveillance.gouv.fr](#) par exemple).



FOCUS sur l'outil LinkedIn

“Il me sert pour faire un grand travail de veille, mais aussi de repérage de profils susceptibles d'être intéressés pour entrer dans le dispositif Conseiller numérique. C'est aussi un bon moyen pour avoir accès à un super réseau et pour trouver des personnes qu'il est possible de contacter dans certaines structures. C'est par ce biais que j'ai pu rencontrer une personne de la Carsat ou échanger avec des personnes de la CAF au niveau national. J'essaie d'y aller au moins une fois par jour mais le temps que j'y passe peut être très variable.”

[Sarah Gillery](#), coordinatrice des conseillers numériques de Bordeaux Métropole

Ressources pour aller plus loin

- [Comment améliorer votre gestion du temps ? Conseils et outils](#)
- [7 grands principes pour apprendre à s'organiser et à travailler mieux](#)
- [Les 10 bénéfices des To Do List](#)

Chapitre 2

Des outils pour communiquer avec ses parties prenantes

De nombreux avantages

Améliorer l'efficacité

Les outils de communication tels que les emails, les applications de messagerie instantanée ou les plateformes de collaboration permettent de communiquer rapidement et efficacement avec ses partenaires, même s'ils se trouvent dans des endroits différents.

Traçabilité

Ils offrent également la possibilité de suivre l'historique des échanges, ce qui peut être utile pour rappeler certains détails de la conversation ou pour garder une trace.

Confidentialité

Certains outils de communication offrent des options de confidentialité et de sécurité pour protéger les informations sensibles qui sont échangées entre partenaires.

Productivité

Les outils de communication peuvent également aider à augmenter la productivité en permettant une communication plus rapide et plus facile, ce qui peut faciliter la résolution de problèmes ou la prise de décisions plus rapidement.

Quelques exemples d'outils

Des outils de gestion de projet

permettent de planifier et de piloter des projets à plusieurs

 **Mattermost**

 **slack**

 **Trello**

Des outils pour créer des formulaires d'inscription et/ou des questionnaires

 **helloasso**

 **Framaforms**

eventbrite

weezevent

 Google Forms

Des outils de visioconférence (pour communiquer de manière synchrone)

zoom

 **BigBlueButton**

 Microsoft Teams

 **Jitsi Meet**

 **Google Meet**

Des outils pour communiquer de manière asynchrone

Fils de discussion, messagerie privée, document de projet, messages vocaux, tableaux blancs virtuels ([Miro](#))



FOCUS sur l'outil Framamaforms

“J'utilise Framamaforms (davantage que Google Forms) pour consulter les conseillers numériques en asynchrone afin de recueillir leurs besoins, et prendre leurs retours sur nos idées, sur nos événements.”

Romain Barrier, Chargé de mission animation de réseau Conseiller numérique Hauts-de-France

“Simple d'usage, on comprend assez vite comment l'on peut structurer un questionnaire après 2/3 réalisations. Cela permet de collecter facilement des informations que l'on peut exporter en format Excel et que l'on peut retravailler ensuite, d'avoir des graphiques automatiques en cas de sondages.”

Nathalie Bâcle, coordinatrice du réseau des conseillers numériques de la Vienne

Ressources pour aller plus loin

- [Pour en savoir + sur les fonctionnalités de Framamaforms](#)
- [Collaborations synchrone et asynchrone : comparatif](#)

Chapitre 3

Des outils pour partager des informations

Les éléments à avoir en tête lorsqu'on utilise des outils pour partager des informations avec ses parties prenantes

Accessibilité

Les plateformes de stockage de fichiers dans le cloud ou les outils de collaboration en ligne permettent de partager des informations facilement et rapidement, sans avoir besoin de se déplacer physiquement ou de se rencontrer en personne.

Sécurité

Certains outils de partage d'informations offrent des options de sécurité pour protéger les informations partagées contre les cyberattaques et les accès non autorisés.

Collaboration

Les outils de partage d'informations permettent une collaboration plus efficace entre les membres d'une équipe ou d'un groupe de travail en permettant à plusieurs personnes de travailler sur le même document ou projet en même temps.

Organisation

Les outils de partage d'informations permettent également d'organiser et de stocker les informations de manière plus structurée et accessible, ce qui facilite leur utilisation future.

Quelques exemples d'outils

Des outils de stockage / partage de documents



Des outils pour créer des lettres de partage d'informations (newsletters)

Français

Anglais

Des outils pour partager des informations (sans outils numériques)

Des réunions hebdomadaires et/ou mensuelles, une rencontre Conseiller numérique, un forum local, un entretien bilatéral, des temps d'échange collectif

Des outils pour partager en format papier

Flyers, dépliants, affiches, livret d'information

Les réseaux sociaux

- LinkedIn et son groupe inclusion numérique & éducation aux médias par exemple
- Facebook et son groupe inclusion numérique par exemple

Ressources pour aller plus loin

- 7 initiatives pour améliorer le partage de l'information
- Débuter avec les campagnes Mailchimp

Chapitre 4

Des outils pour animer des temps d'échanges

De nombreux avantages

Faciliter la participation

Les outils d'animation peuvent aider à impliquer tous les participants, y compris les personnes les plus timides ou introverties. Les outils peuvent également faciliter l'expression des idées et des opinions, en fournissant des structures ou des cadres pour guider les discussions.

Stimuler la créativité

Les outils d'animation peuvent également être utilisés pour stimuler la créativité et l'innovation en encourageant les participants à penser différemment et à explorer de nouvelles idées. Par exemple, des jeux de rôle ou des exercices de brainstorming peuvent aider à générer de nouvelles idées et à encourager la pensée créative.

Favoriser l'engagement

L'utilisation d'outils d'animation peut également aider à maintenir l'engagement des participants tout au long de la session. Les exercices interactifs, les jeux et les activités peuvent maintenir l'attention des participants et les empêcher de se désintéresser ou de se distraire.

Structurer les échanges

Les outils d'animation peuvent aider à structurer les échanges et à maintenir le fil conducteur de la discussion. Ils peuvent aider à clarifier les objectifs de la session et à organiser les idées et les contributions des participants pour s'assurer que la discussion reste sur la bonne voie.

Évaluer la session

Les outils d'animation peuvent être utilisés pour évaluer la session et pour recueillir des commentaires et des retours d'expérience de la part des participants.

Cela permet d'identifier les points forts et les points faibles de la session et de les prendre en compte pour les sessions futures.

Quelques exemples d'outils

Des outils pour dynamiser les échanges



Des outils pour briser la glace et créer un cadre favorable



Des outils pour des animations en présentiel



Des bonnes pratiques

- Faire un tour de table pour que l'ensemble des participants puisse s'exprimer
- S'assurer que l'ensemble des participants aient pris la parole (de manière orale ou sur le chat) au moins une fois pendant la session d'échange en veillant à une répartition équitable
- Mettre en place un climat de confiance et un environnement capacitant (donner des rôles à chacun, valoriser les prises de parole, favoriser l'écoute active)

Ressources pour aller plus loin

- [Des outils d'animation pour mettre en oeuvre la participation](#)
- [Guide de conduite pour animer une réunion à distance](#)
- [Un guide pour trouver l'outil d'animation adapté](#)

Chapitre 5

Des outils pour évaluer ses actions / récupérer de la donnée

De nombreux avantages

Améliorer la performance

L'utilisation d'outils d'évaluation permet de mesurer les résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés et d'identifier les zones où des améliorations sont nécessaires. Les outils d'évaluation permettent de prendre du recul et de voir les actions menées sous un angle critique et constructif.

Favoriser l'apprentissage

L'évaluation des actions permet également de tirer des leçons de l'expérience, de réfléchir aux réussites et aux échecs et de comprendre les raisons de ces derniers. Cette réflexion permet de renforcer les compétences et les connaissances pour mieux appréhender les actions futures.

Faciliter la prise de décision

Les outils d'évaluation aident également à prendre des décisions éclairées en fournissant des données et des informations objectives sur les résultats obtenus. Ces données permettent d'identifier les actions les plus efficaces pour atteindre les objectifs fixés.

Renforcer la transparence

L'évaluation des actions permet de rendre compte des résultats obtenus et de communiquer sur les actions menées auprès des parties prenantes. Cela renforce la transparence et la confiance entre les parties prenantes, ce qui est bénéfique pour la réputation et l'image de l'organisation.

Identifier les bonnes pratiques

Enfin, l'évaluation des actions permet d'identifier les

les bonnes pratiques qui ont permis d'obtenir des résultats positifs. Ces bonnes pratiques peuvent être partagées et répliquées dans d'autres contextes pour renforcer l'efficacité des actions menées.

Les bonnes pratiques

Les statistiques du compte-rendu d'activité

Demandez l'accès du reporting des conseillers numériques de votre territoire afin d'avoir une vision globale et un état des lieux du dispositif : nombre de conseillers numériques en poste, nombre d'accompagnements réalisés, thématiques d'accompagnement saillantes, typologie d'accompagnement (individuel ou collectif), types de réorientation des publics, etc.)

Les questionnaires de satisfaction

Pensez à la notion d'évaluation lorsque vous mettez en place une action. Cela vous permettra de juger sa pertinence, son efficacité et son intérêt. Cela vous permettra notamment de pouvoir adapter les prochains événements similaires et d'améliorer votre accompagnement en renforçant les aspects les plus fragiles.

Récupérer de la data lors de ses animations

Lorsque vous animer une réunion, un temps d'échange ou une rencontre, vous pouvez également récupérer des données intéressantes que vous pourrez analyser et la convertir en matière de réflexion.

Exemple : Si vous demandez aux conseillers numériques de votre territoire de se positionner sur une carte et d'indiquer leur périmètre d'intervention, vous pourrez ensuite constater s'il existe des zones non couvertes et potentiellement réfléchir à des modalités d'itinérance pour y faire face.

Ressources pour aller plus loin

- [Évaluer son activité en tant que conseiller numérique](#)

Chapitre 6

Des process pour gagner en efficacité et en temps

De nombreux avantages

En ayant des processus bien définis, le coordinateur et/ou les membres de l'équipe peuvent travailler plus efficacement et éviter les erreurs et/ou les oublis, car ils ont des instructions claires et précises sur ce qu'il faut faire à chaque étape. La formalisation des processus peut aider à identifier les inefficacités et les goulots d'étranglement dans le processus, ce qui peut permettre de les améliorer et de les optimiser pour gagner du temps.

De plus, mettre en place des process permet de diminuer le temps passé sur des tâches chronophages et répétitives.

Les bonnes pratiques

Framaforms

Créer ses templates Framiforms avec les informations similaires à chaque questionnaire (prénom/nom, structure, fonction, adresse-mail, ...). Cela peut aussi être utile lorsqu'on utilise de manière récurrente des questionnaires de satisfaction pour évaluer des actions (sur une échelle de 1 à 10, sur une échelle de satisfaction, etc.)

Créer ses templates

Se créer des canva / templates (un modèle prédéfini qui permet de garantir l'harmonisation du contenu et/ou une cohérence entre fichiers) lors de rencontres de partenaires, en présentiel ou à distance, en prenant en compte les éléments suivants :

- Qui est mon interlocuteur et son périmètre d'intervention (missions, publics, territoires) ?
- Quel est l'objet de notre rencontre et quels sont mes objectifs à la fin du rendez-vous ?

- Quelle est la synthèse de l'entretien, les éléments saillants à retenir (voire à partager en équipe) ?
- Quelles sont les suites à donner après cet entretien ?

Il suffira ensuite de dupliquer le canva pour avoir des comptes-rendus similaires et qui reprennent les éléments structurants de la rencontre

A noter : Ce canva vous permet à la fois de préparer votre échange en amont mais aussi d'avoir un fil conducteur au cours de l'entretien pour ne pas perdre le fil et aborder l'ensemble des sujets à traiter.

Mettre en place des process pour des tâches chronophages

Mails types, invitation type à des événements ainsi que pour les différentes relances prévues à J-7, J-1, J-J.

Bonne pratique : surligner les éléments à changer lors de la duplication (date, horaires, lieux de la rencontre, thématique abordée, lien de connexion, etc.)

Se connaître

Quand êtes-vous le plus productif ? Quelles sont les tâches qui vous demandent le plus d'énergie ?

Concentrez-vous sur vous, pour adapter et organiser vos différentes tâches quotidiennes.

Exemple : temps de travail / production le matin - visioconférence et temps de collaboration l'après-midi

Inspirez-vous, prenez du recul sur vos actions et échangez avec vos homologues d'autres territoires

Il n'est pas toujours utile de réinventer la poudre et certains ont peut-être déjà testé vos idées et pourront vous faire un retour d'expérience afin d'identifier les erreurs à éviter et les bonnes manières de faire.

Bonne pratique : Rapprochez-vous de votre Hub / de la Banque des Territoire pour connaître les autres coordinateurs

L'utilisation d'une base de donnée

Créez-vous une base de données pour centraliser les informations sur vos publics et vos partenaires au même endroit. Cela vous permettra d'avoir une vision d'ensemble sur votre écosystème, de suivre les relations partenariales et d'y ajouter des documents associés. Vous pourrez également collecter de la donnée (compétence mobilisable, secteur d'intervention, contacts, état de la relation partenariale, etc.)

Ressources pour aller plus loin

- [S'inscrire sur Framiforms](#)
- [Connaître ses niveaux d'énergie pour mieux organiser et gérer son temps](#)

