

Le parcours usager

Sommaire

- *Comment l'utilisateur est orienté vers vous ?*
 - *Définir votre offre*
 - *Comment communiquer sur son offre ?*
 - *Comment accueillir et guider l'utilisateur ?*
- *Comment se forger un réseau avec les autres acteurs du service public ?*
 - *Posture professionnelle*
 - *Le transfert accompagné*
- *Deux cas d'usage*
- *Regards croisés de deux conseillers numériques*

Rédacteurs : Vincent Bernard & Loïc Gervais

Mise en forme : Bornybuzz

Coordination : La Mednum, Banque des Territoires, ANCT

25 pages

Mise à jour : Septembre 2024

Introduction

La notion de parcours usager est complexe, pouvant être envisagée à l'échelle d'une structure ou d'un territoire. Dans ce cadre, l'inclusion numérique est vue comme une collaboration entre les acteurs impliqués. Cette complexité découle de la diversité des besoins des usagers : certains nécessitent des compétences numériques de base, d'autres souhaitent approfondir des aspects spécifiques, d'autres encore ont des besoins sociaux urgents. Bien que le Haut Conseil du travail social [1] ait recommandé une coordination entre travail social, médiation numérique et médiation sociale pour clarifier les rôles des professionnels, cette articulation ne simplifie pas le parcours de l'utilisateur, sauf si les intervenants collaborent efficacement.

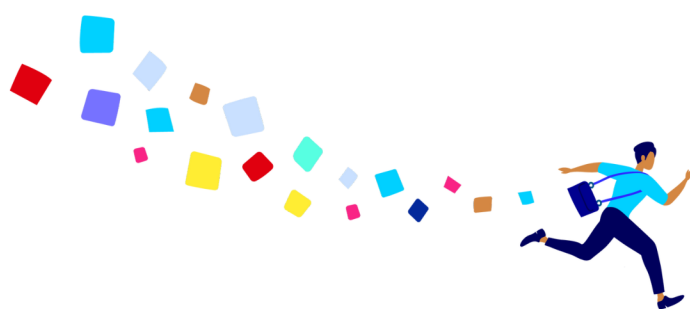
Ce document explore l'orientation des usagers dans les services d'inclusion numérique, en soulignant l'importance de proposer une offre claire et adaptée aux besoins des publics cibles. Il insiste également sur l'importance de la communication pour informer les prescripteurs, les partenaires et les usagers, tout en soulignant que l'orientation des usagers varie en fonction du contexte et des services disponibles.

Ensuite, le document présente une approche en plusieurs étapes pour définir et promouvoir des services d'inclusion numérique, en insistant sur l'importance de répondre aux divers besoins des publics et de proposer une gamme variée de services.

Il traite également de l'accueil et de l'accompagnement des utilisateurs, mettant en avant l'écoute active et la disponibilité du personnel, ainsi que l'analyse approfondie des besoins des usagers pour une orientation précise.

En conclusion, des bonnes pratiques et des outils simples sont proposés pour établir des collaborations avec d'autres parties prenantes, mettant en lumière le respect des normes de protection des données lors des transferts d'utilisateurs entre différentes entités.

Pour garantir l'adaptabilité de ces recommandations à divers contextes, deux études de cas sont présentées, ainsi qu'une comparaison croisée basée sur l'expérience de deux conseillers numériques.



[1] Quelles articulations entre travail social, médiation sociale et médiation numérique? (2018). Haut Conseil du Travail social.

Comment l'usager est orienté vers vous ?

L'orientation d'un usager par un prescripteur dépend du contexte et de la nature des services dont il a besoin. Aussi, pour qu'un tiers puisse orienter un usager vers vous, vous devez au préalable définir une offre claire et identifiable.



Un prescripteur recommande des services ou des ressources numériques pour favoriser l'inclusion numérique, en identifiant les besoins des individus et en les orientant vers des solutions adaptées.

Définir votre offre

Qui est votre public cible ?

Sur la base du diagnostic de territoire, définissez le périmètre géographique de votre offre. C'est une étape souvent négligée et pourtant cruciale, car elle va permettre d'identifier vos publics cibles.

Définissez votre public et ses besoins. Selon les territoires, les besoins peuvent être très différents. Dans un quartier populaire, il y a davantage de personnes allophones ; certaines personnes très éloignées du numérique ont besoin de davantage de temps pour maîtriser la souris et le clavier ; certains usagers ont des besoins urgents qui ne peuvent pas attendre, etc. Aussi votre offre de service doit permettre de répondre à ces différents besoins.



Sur Les Bases, vous trouverez une fiche pratique pour réaliser un diagnostic de territoire.

Comment entrer en contact ?

Établissez des modalités d'accès à vos services. Un usager pourra être accueilli « au flux », ou en prenant un rendez-vous ou encore être orienté vers un atelier existant.

Définissez vos modalités de contact pour les prescripteurs, ainsi que les modalités d'orientation. Souhaitez-vous laisser la liberté à un prescripteur d'inscrire un demandeur d'emploi à un atelier CV ou préférez-vous qu'il vous adresse cet usager en recommandant cet atelier ? Peut-être préférez-vous vérifier les prérequis nécessaires à cet atelier ?

Quels services précis seront inclus dans votre offre ?

Croisez votre offre de service avec les publics et les besoins (c.f. tableau ci-dessous).

Ce qu'une structure peut proposer est finalement un compromis entre les besoins des publics cibles et les ressources du territoire, si bien qu'il n'est pas possible de formuler une offre type.

| Publics | Besoins | Service | Modalités |
|----------------------------|-------------------------|------------------------|--|
| Seniors | Prise en main | Ateliers d'initiation | Mardi de 10h à 12h. Groupe de 6 Inscription au trimestre |
| Collégiens | Sensibilisation risques | Intervention en classe | Sur RDV avec le collège |
| Demandeurs d'emploi | Aide CV | Ateliers Faire son CV | Jeudi 10h-12h. Sur inscription |
| Tout public | Réparation PC | Non | Réorientation vers le Fablab |



Exemple d'une offre de services d'inclusion numérique au sein d'une structure d'éducation populaire

Les besoins des usagers sont variés, ils dépendent de leur niveau, de leur âge, des modalités d'intervention et de financement de vos actions, des partenaires, etc.

Les actions que vous allez pouvoir proposer dépendent de ces différents facteurs. Pour illustrer notre propos, ci-dessous, voici un panel non exhaustif de modalités d'intervention dans une structure d'éducation populaire dont l'inclusion numérique figure dans le projet d'orientation.

Ateliers de compétences numériques

Formation aux compétences de base :

- Utilisation d'ordinateurs
- Navigation sur Internet
- Gestion des courriels
- Création de documents

Espace Numérique

- Accès à l'Internet sans accompagnement
- Accès à l'Internet avec accompagnement

Accompagnements personnalisés

Accueil sur RDV des usagers

Ateliers éducatifs

Ateliers plus spécifiquement orientés vers un public jeune, le mercredi ou lors des vacances scolaires (sous forme de stage par exemple) :

- Coding goûter
- Web radio
- Comment devenir youtubeur ?

Ateliers thématiques

Ces ateliers impliquent que la formation de base est acquise. Ils pourront aborder des thèmes préétablis à l'avance pour répondre à des besoins spécifiques :

- Sécurité informatique
- CV et Lettre de motivation
- Santé en ligne
- Etc...

Ateliers partenaires

Ateliers montés « sur mesure » avec un partenaire pour répondre à un besoin précis, avec un groupe identifié.

Évènements

Intervention sur des sujets d'actualité liés à la technologie, la culture numérique, etc.



Une fois votre offre de service définie, en fonction des ressources matérielles et calendaires, vous pouvez proposer un programme d'activité. Si l'offre de service permet de communiquer auprès des partenaires (mises bout à bout, elles permettent une radiographie d'un territoire), le programme d'activité sert à communiquer auprès du public.

| | Lundi | Mardi | Mercredi | Jeudi | Vendredi |
|------------|-------------|------------------|------------------|--------------------|--------------------|
| Matinée | Accès libre | Atelier de base | Atelier éducatif | Atelier thématique | Atelier partenaire |
| Après-midi | Accès libre | Accès accompagné | Atelier éducatif | Accès accompagné | RDV |
| Soirée | | | | Événement | |

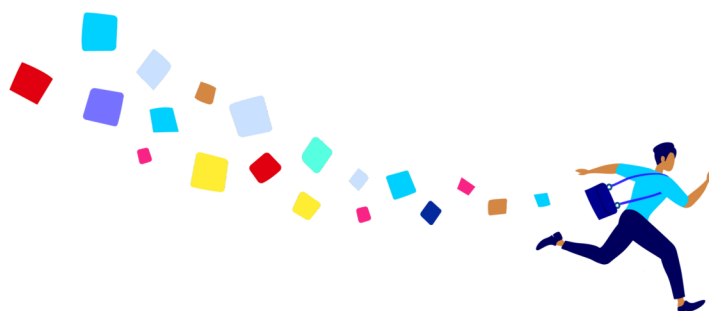
Comment communiquer sur son offre de services auprès des prescripteurs ?

Dès que votre offre de services est prête, vous pouvez communiquer dessus auprès d'éventuels prescripteurs. Il est important que vous puissiez établir les modalités de contacts.

DORA

La plateforme Dora (Découvrir Orienter Renseigner Accompagner) est un service public numérique qui permet aux structures de l'insertion de référencer simplement et mettre à jour en temps réel leur offre de services. Elle permet également aux professionnels prescripteurs de rechercher et mobiliser rapidement le service le plus adapté au besoin de leur bénéficiaire.

Les structures répertoriées sur [la Cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique](#) sont automatiquement ajoutées à la plateforme DORA. En mettant à jour les données sur DORA, elles le sont également sur d'autres services connectés, facilitant ainsi l'orientation des usagers vers les services proposés. La plateforme offre la possibilité d'être contacté directement si l'option est activée.



La communication active

Au-delà d'une communication passive, comme peut l'être l'inscription sur la plateforme Dora, il peut être utile d'utiliser des outils de communication active pour mobiliser les partenaires de son secteur.

Ainsi, pour que vos éventuels prescripteurs orientent des usagers vers vous, il est nécessaire de les informer de vos actions à travers les canaux adaptés.

Nous vous suggérons de mettre en place une infolettre mensuelle et de communiquer de manière au moins hebdomadaire sur les réseaux professionnels. Votre lettre mensuelle peut ainsi mettre en avant les ateliers thématiques et les événements que vous programmez pour le mois suivant. Nous vous suggérons également d'inclure un « conseil du mois » pour donner envie à votre lecteur d'ouvrir la prochaine infolettre.

Enfin, sur les réseaux sociaux, pensez bien à mentionner les partenaires et structures avec lesquels vous travaillez.

Si vous souhaitez toucher un public jeune, ne négligez pas les réseaux sociaux qu'ils utilisent (Instagram, Snapchat, TikTok). Cependant, développer une communication ciblée en fonction des différentes plateformes est chronophage. Pour toucher un public jeune, il est important de favoriser les projets en partenariat avec les structures jeunesse (Mission locale, Bureau International Jeunesse, Points Information Jeunesse, associations de proximité) qui, elles, ont déjà développé des canaux spécifiques de communication à destination de ce public spécifique.

Et bien sûr, ne pas négliger les espaces traditionnels, tels que le site Internet de la structure, et les flyers et affiches mis à disposition chez les partenaires et prescripteurs.



Sur Les Bases, vous trouverez une [fiche pratique sur comment communiquer auprès de vos publics.](#)

Comment accueillir et guider l'utilisateur ?

Les 3 A

Pour orienter au mieux un utilisateur, il convient d'avoir en tête la règle des 3 A :

- Accueil
- Analyse
- Accompagnement

Accueil

Cinq points élémentaires qui contribuent à un bon accueil :

Disponibilité : Les agents doivent être disponibles pour répondre aux questions et aider les utilisateurs. Cela implique d'être attentif, de ne pas interrompre les utilisateurs et de prendre le temps nécessaire pour les assister. Cela implique également de les recevoir dans des conditions propices à un échange.

Écoute active : Les agents doivent écouter attentivement les préoccupations et les besoins des utilisateurs. La compréhension de leurs attentes contribue à une meilleure qualité de service.

Clarté et transparence : Les informations fournies aux utilisateurs doivent être claires, compréhensibles et transparentes. Cela inclut les procédures, les délais, les documents requis, etc.

Confidentialité : Respecter la confidentialité des informations des utilisateurs est essentiel. Vous pourrez être amené à recueillir des données personnelles, ou sensibles. Assurez-vous que les conditions d'accueil de l'utilisateur respectent une certaine intimité.

Accessibilité : Veiller à ce que les locaux soient accessibles aux personnes handicapées. Les informations doivent également être disponibles dans des formats adaptés si nécessaire.

Analyse

Lorsqu'un utilisateur se présente, la première étape cruciale est une écoute active. Posez des questions pour bien comprendre les besoins spécifiques de l'utilisateur. Une compréhension approfondie du problème est la clé pour une orientation précise.

Plusieurs critères vont devoir être pris en compte :

- La difficulté de la demande
- Le critère d'urgence de celle-ci
- Le niveau d'aisance du demandeur
- Le niveau d'équipement du demandeur

Reformulez la requête du demandeur avec lui en lui indiquant de quelle manière vous pouvez intervenir.

Accompagnement

Avec une bonne analyse des besoins et de la demande de l'utilisateur, vous avez la capacité de l'accompagner dans sa situation. L'accompagnement peut prendre plusieurs formes :

Réponse immédiate : se déroule dans le même espace-temps que la question.

Réponse interne différée : se déroule dans le même espace mais sur un autre temps que celui de la sollicitation (rendez-vous, ateliers).

Réponse différée : l'orientation vers un partenaire davantage susceptibles de répondre au besoin.

La matrice de la médiation numérique

La matrice de médiation numérique est un outil qui vous permet de déterminer qui fait quoi, pour quels publics et sous quelles conditions, en matière de médiation numérique sur le territoire.

Cette matrice se construit de manière collective et est mise à jour régulièrement. La matrice va vous permettre d'orienter vers le meilleur partenaire. Pour autant, les conditions d'orientation doivent être clairement établies :

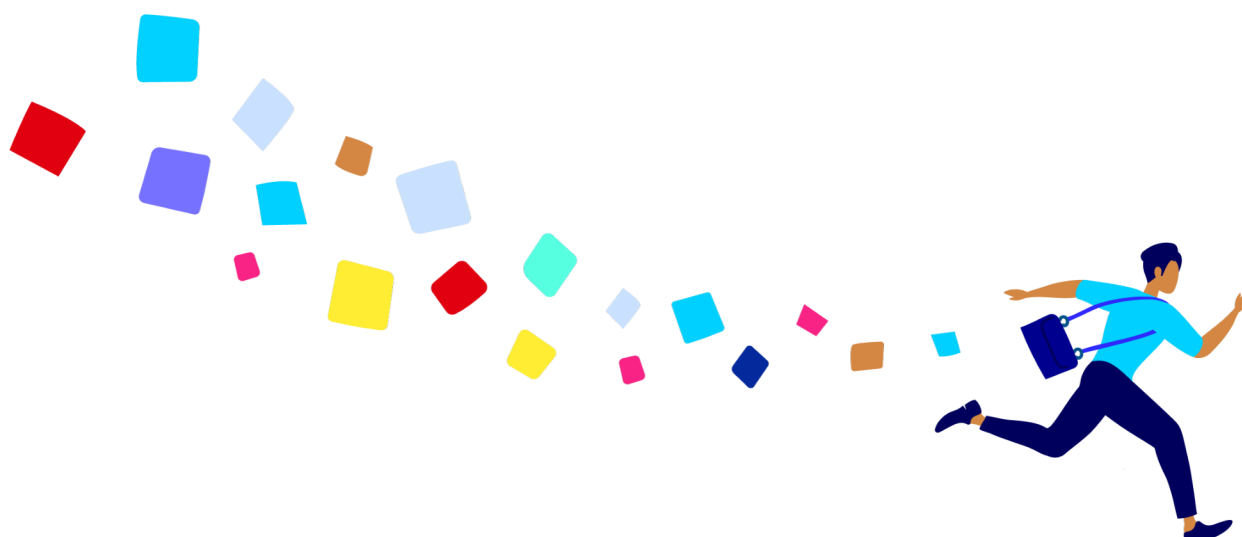
- Transfert simple : vous invitez à aller voir le collègue de telle structure
- Transfert accompagné : vous prenez rendez-vous pour l'utilisateur auprès de la structure
- Transfert augmenté : vous donnez en plus les éléments nécessaires pour que l'utilisateur n'ait pas à reformuler sa requête

Prévoyez des guides ou des outils de référence rapide qui répertorient les principaux services publics et les questions courantes. Ces ressources peuvent être des alliées précieuses pour une orientation rapide. Communiquez clairement avec l'utilisateur en expliquant pourquoi et comment il est dirigé vers un service en particulier. Fournissez des informations sur les documents nécessaires et le processus à suivre. Pour ce faire, la matrice vous sera d'une aide précieuse. Si la réorientation a pour objet une démarche administrative précise, indiquez les documents et à attestation à fournir lors du rendez-vous, afin d'éviter les aller-retours entre différents interlocuteurs et administrations.

Évaluez régulièrement le processus d'orientation et sollicitez les retours d'utilisateurs. Utilisez ces informations pour apporter des améliorations continues au système d'orientation.

Exemple de matrice de la médiation numérique :

| Qui ? | Quoi ? | Comment ? | Où ? | Quand ? | Autres |
|-----------------------------|--|---|--------------------------------|--|--|
| Espace France Services | Fait avec l'utilisateur Fait à la place de l'utilisateur 9 opérateurs Libre accès | Accueil gratuit et anonyme RDV | 3 avenue de la gare | Du mardi au vendredi de 10h à 12h et de 14h à 17h Journée continue le jeudi | |
| Médiathèque | Libre accès Ateliers | Abonnés 30 minutes/jour Selon thèmes | Place du marché | Du mardi au samedi de 10h à 17h Fermée le vendredi matin | Abonnement 10€ / an pour les habitants de la commune |
| CCAS | A la place de l'utilisateur | Sur place | 17 avenue du Général de Gaulle | Le mardi et le jeudi de 13 à 17h | + de 60 ans |
| Bureau Information Jeunesse | Libre accès Accompagnement jeunes – 26 ans | Sur place | Place du marché | Du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 14h à 18h | - de 26 ans |
| Permanence du département | Accompagnement social sur rendez-vous | Sur place Uniquement sur rendez-vous | Rue des Cyclamens | Lundi, mardi, jeudi après-midi de 13h à 17h Mercredi journée | |



Comment se forger un réseau avec les autres acteurs du service public ?



La [cartographie nationale de l'inclusion numérique](#) référence les acteurs du domaine.

Se forger un réseau avec les autres acteurs du service public (CCAS, Point d'accès aux droits, Maison des solidarités, etc.) est essentiel pour renforcer la collaboration, échanger des idées et améliorer l'efficacité des services. Voici quelques stratégies pour développer un réseau solide avec les acteurs du service public :

- Assister à des conférences, séminaires et salons professionnels comme [Numérique en Communs\[s\]](#). Ces événements offrent des opportunités précieuses pour rencontrer d'autres professionnels, échanger des idées et établir des contacts.
- Participer à des réunions et groupes de travail locaux ou sectoriels
- Utiliser les médias sociaux professionnels comme LinkedIn
- Organiser ou participer à des événements de networking. Ces rencontres informelles peuvent créer des occasions propices au développement de relations professionnelles et à la découverte de partenaires potentiels.

- La mise en œuvre de la matrice de médiation numérique va vous permettre de renforcer vos partenariats.
- Les écosystèmes locaux d'inclusion numérique sont structurés autour des [conseillers numériques coordinateurs](#) et des [Hubs territoriaux](#), partagez vos informations avec eux.



Sur Les Bases, vous trouverez deux fiches pratiques sur les [échanges de bonnes pratiques et les actions collectives](#), ainsi que sur la [mobilisation de l'écosystème de la médiation numérique et les partenariats](#).

Posture professionnelle

La posture professionnelle peut être schématisée selon trois modalités d'accompagnement :

- Apprendre à faire
- Faire avec
- Faire à la place de

Si ces trois postures sont désormais connues des différents acteurs de l'inclusion numérique, il s'avère qu'elles sont éminemment théoriques, et s'articulent entre les besoins des usagers et les ressources disponibles sur un territoire donné, et ce, en fonction du projet des structures.

Aussi, en fonction de la matrice de l'inclusion numérique, il faut s'assurer que ces trois modalités d'intervention sont proposées sur un territoire. En plus de permettre d'orienter efficacement les usagers en fonction des besoins et compétences numériques, cela permet à chaque acteur d'affiner son offre de service.

Cette répartition des rôles est complexe. Dans les faits chaque professionnel aborde inévitablement ces trois modalités d'accompagnement, parfois même sans s'en rendre compte. Un travailleur social aura le sentiment de toujours faire à la place de l'utilisateur par exemple. Pour autant, il va transmettre des savoirs non-formalisés à certains des usagers qu'il accompagne. En fait, le parcours de l'utilisateur et son accès à l'autonomie se joue entre plusieurs acteurs dont l'action doit être coordonnées.



Les conseillers France services accompagnent les Françaises et les Français dans leurs démarches numériques du quotidien (par exemple : la création d'une boîte mail). [Consultez leur cartographie et les services proposés sur le site dédié.](#)

Le territoire

Pour finaliser cette approche, vous pouvez également inclure les contraintes temporelles et spatiales. Deux questions vont vous permettre de finaliser votre observation :

- Quel est le temps de parcours entre votre structure et celle vers laquelle vous orientez ?
- Quel est le délai de prise en charge ?

France Numérique Ensemble

Le gouvernement a élaboré une nouvelle feuille de route pour le numérique inclusif, appelée France Numérique Ensemble, son premier axe invite à territorialiser la gouvernance de l'inclusion numérique.

Les outils présentés vont vous permettre de structurer cette démarche dans le cadre de cette feuille de route.

A partir de cas d'usage vous allez pouvoir mettre en évidence le parcours de l'utilisateur en intégrant l'ensemble des contraintes induites. Vous pourrez ainsi constater les besoins structurels et fixer les indicateurs d'amélioration.

Deux indicateurs sont particulièrement à prendre en considération :

- Nombres de structures intervenant dans le parcours d'un usager
- Délai de complétude de la démarche

A partir de ces indicateurs, l'objectif est évidemment de fluidifier le parcours en réduisant le nombre d'interlocuteurs et le délai de réponse. Certaines démarches demanderont toujours un temps long de réponse. C'est le cas par exemple d'un dossier de retraite, qui par définition revient sur 40 ans de carrière et ne peut pas être résolu en cinq minutes.

Le transfert accompagné

Dans certains cas, l'accompagnement d'un usager va impliquer plusieurs structures et plusieurs professionnels. A chaque fois que l'on renvoie un usager vers une autre structure, on prend le risque qu'il ne s'y rende pas et qu'il abandonne ainsi son parcours. Il y a un enjeu à faciliter le transfert d'un usager, d'une structure à une autre. Pour l'utilisateur, il n'y a rien de plus frustrant que de passer de structure en structure et de devoir réexpliquer sa demande à chaque fois. L'idéal pour lui serait qu'il effectue une seule demande. C'est dans cette optique que vous pouvez procéder à un transfert accompagné :

- Soit par l'intermédiaire de la plateforme DORA en effectuant une prescription.
- Soit par l'intermédiaire d'une fiche navette.


Fiche navette

Mettre en place un système de fiche navette peut être pertinent pour éviter à l'utilisateur de raconter plusieurs fois sa situation aux divers interlocuteurs. Cela montre que sa problématique a été prise en compte et que les professionnels sont rattachés sur la résolution du problème.



Exemple de fiche navette ne nécessitant pas de recueillir le consentement de l'utilisateur pour le partage de ses données personnelles avec un tiers (c'est l'utilisateur qui transmet la fiche).

Fiche transfert



CONSEILLER
NUMÉRIQUE

Date 05/01/2024

Nature de la demande
Télé-candidature France travail

Pièces justificatives

CV

Lettre de motivation

Courriel

France Connect

Aidant Connect

Le principal motif d'une réorientation concerne généralement l'ouverture de droits ou la nécessité de faire à la place de l'utilisateur. Dans ce cas, le recours à un mandat Aidants connect est nécessaire. Cette solution permet de sécuriser juridiquement l'intervention d'un professionnel.

Données personnelles

Le transfert accompagné d'un usager doit se faire dans le respect du Règlement Général de la Protection des Données. Dans le cas de l'utilisation d'une fiche navette, il convient d'être particulièrement vigilant. Il n'est pas impossible que la fiche navette soit perdue, ou oubliée.

Il est fondamental de veiller aux données qui sont transmises. Enfin, la transmission doit s'effectuer en prenant en compte le protocole de la structure vers laquelle on transfère un usager. Ainsi les Espaces France Services garantissent un accueil anonyme.

Nous vous proposons ci-dessus une fiche de transfert avec un exemple respectueux des données personnelles de l'utilisateur.

Dans tous les cas il est fondamental d'évaluer l'efficacité du transfert accompagné. Cela implique une relation régulière entre les différents partenaires.



La CNIL propose un guide pratique pour accompagner les associations dans la mise en conformité avec le RGPD.



Cas d'usage



José a 42 ans et se retrouve au chômage. Il a besoin de refaire un CV.

Analyse

Difficulté de la demande

José est au chômage et doit refaire un CV. Il a repéré une offre d'emploi et souhaite pouvoir y répondre.

Critère d'urgence

José doit envoyer sa candidature avant la fin de la semaine prochaine. S'il n'envoie pas de candidature, il pourrait être radié de France Travail et ne plus percevoir d'indemnités.

Niveau d'aisance du demandeur

José sait se servir d'un ordinateur. Il est capable d'envoyer sa candidature. Il a besoin d'être accompagné pour réaliser son CV et écrire une lettre de motivation. C'est sa première candidature en ligne, il a également besoin d'être rassuré dans sa démarche.

Équipement du demandeur

José possède un ordinateur fixe. Il est abonné à Internet et il a une adresse électronique dédiée à ses démarches administratives.

Accompagnement

Sur son territoire rural aucun acteur ne peut accompagner José dans sa demande. L'espace France Services propose bien un accompagnement à France Travail, mais uniquement aux démarches suivantes :

- Une information globale sur les droits, les démarches et sur les horaires d'ouverture des agences France Travail les plus proches
- Une aide à l'utilisation des services numériques de France Travail (inscription, espace personnel, indemnisation, actualisation, demande d'attestations, transmission de documents, changement de situation, prise de rendez-vous avec votre conseiller...)
- Un appui pour réaliser un entretien en visioconférence avec le conseiller France Travail
- Une orientation vers d'autres partenaires si besoin.

Sur ce territoire, seul le conseiller numérique est en mesure d'accompagner sur cette demande.

A noter cependant qu'un conseiller numérique n'est pas conseiller en insertion professionnelle, il n'est compétent pour accompagner José que sur la mise en forme. Il ne pourra pas le conseiller sur le contenu du CV et de la lettre de motivation.

Niveau 1 : urgence numérique

La demande requiert un niveau d'intervention d'urgence et doit être traitée dans un délai d'une semaine. Sans intervention, José se voit supprimer ses indemnités chômage. La demande se compose en trois niveaux :

- Aide à la rédaction d'un CV et non simplement sa mise en forme.
- Aide à la rédaction d'une lettre de motivation.
- Aide à la télé-candidature par la plateforme France Travail

Niveau 2 : autonomie

L'évaluation nous permet d'envisager la montée en compétence de José vers une autonomie en-dehors de l'urgence de sa situation. L'objectif opérationnel est qu'à l'issue d'un parcours de formation, José puisse effectuer ses télécandidatures seul.

La demande d'un temps dédié autour des compétences numériques nécessaires à l'emploi :

- Prise en main de la plateforme France travail
- Recherche d'annonces
- CV et lettre de motivation
- Identité numérique

Synthèse

La situation de José révèle deux niveaux d'intervention à court et moyen terme, c'est-à-dire le traitement de l'urgence et celle de l'autonomie. De plus, elle comprend des compétences numériques et des compétences spécifiques comme l'accompagnement sur le CV et la lettre de motivation qui ne relèvent pas du travail du médiateur numérique.

La matrice de la médiation numérique de ce territoire relèverait des manques en termes d'accompagnement en insertion socio-professionnelle. Si à moyen terme, il est envisageable d'organiser des stages en faisant intervenir des professionnels extérieurs, il y aura toujours un José avec une demande urgente qui ne pourra pas être idéalement satisfaite. L'objectif de ce cas d'usage est de montrer que l'inclusion numérique dépasse le champ des compétences numériques. La médiation numérique est connexe de la médiation sociale. Un seul professionnel ne peut pas tout maîtriser.

Cas d'usage



Protéger Véronique

Véronique a 35 ans et est cyberharcelée par son ex-conjoint violent. Elle a besoin de le bloquer sur les réseaux sociaux.

Analyse

Difficulté de la demande

Véronique est accompagnée par une association d'aide aux victimes. C'est cette dernière qui, ne s'estimant pas compétente pour accompagner Véronique sur ces aspects jugés trop techniques, est à l'origine de la demande.

Critère d'urgence

Véronique reçoit quotidiennement des insultes et des menaces. Le cyberharcèlement ne s'arrête jamais.

Niveau d'aisance et équipement du demandeur

Véronique possède un smartphone ainsi qu'un abonnement. Si elle sait utiliser son matériel, comme beaucoup d'utilisateurs, elle n'a jamais cherché à paramétrer la confidentialité.

Accompagnement

Niveau 1 : urgence numérique

Véronique a besoin de sécuriser ses comptes rapidement. Cette sécurisation n'est pas évidente même pour un conseiller numérique.

Dans ce cas très précis, [l'association Échapp](#) a produit des ressources pour répondre à des cas d'usage.

L'association propose ainsi plusieurs ressources relevant de la "mise à l'abri numérique". Il s'agit concrètement de pouvoir empêcher l'ex conjoint d'entrer en communication avec Véronique par les outils numériques (réseaux sociaux, SMS, géolocalisation...).

Niveau 2 : autonomie

Derrière la demande de Véronique se cache un besoin. Si elle maîtrise les compétences de base, son autonomie numérique n'est pas complète. Elle a besoin d'acquérir une expertise intermédiaire, voire avancée.

Synthèse

En interrogeant la situation de Véronique sous l'angle du parcours usager, il est permis de se demander si pour traiter l'urgence, il ne serait pas judicieux que ce soit un professionnel de l'aide aux victimes qui soit en mesure de sécuriser les outils de communication de Véronique. Auquel cas, le rôle du conseiller numérique serait plutôt de former les travailleurs sociaux à cette tâche, afin de ne pas rajouter un interlocuteur supplémentaire dans une situation difficile.

Une fois que Véronique est en sécurité, il sera possible de lui proposer un accompagnement personnalisé qui lui permettra de gérer seules ses outils de communication.

Ici la médiation numérique consiste à effectuer la veille sur cette thématique et d'informer les partenaires du territoire concernés. C'est un besoin du territoire.

Regards croisés*

Afin de comprendre comment le parcours usager peut se décliner en fonction des contextes et des territoires, le mieux est de les confronter à l'existant, à travers le regard croisé de deux conseillers numériques.

Ces deux interviews mettent en avant plusieurs points communs dans leur approche de la médiation numérique.

Tout d'abord, les deux interviewés insistent sur l'importance de comprendre les besoins spécifiques des usagers et d'adapter l'aide en conséquence. Ils reconnaissent également tous les deux l'importance de travailler en collaboration avec des partenaires pour organiser des actions telles que des formations ou des ateliers, ainsi que la complexité du parcours usager, nécessitant une approche individualisée en fonction des besoins de chaque personne.

De plus, les deux interviewés soulignent l'importance de faire connaître les services disponibles et d'identifier des points de contact pour orienter les usagers vers l'aide dont ils ont besoin.

Cependant, il existe également des différences dans la manière dont ces approches sont abordées et mises en œuvre. Par exemple, Paul Stojadinovic travaille dans un tiers-lieu axé sur l'inclusion numérique, tandis qu'Emmanuel Comte travaille dans un centre social, ce qui sous-tend des approches différentes en fonction des missions et des publics cibles de chaque structure.

De plus, bien que les deux interviewés mentionnent l'utilisation d'outils et de ressources pour rediriger les usagers vers les bonnes solutions, les détails de ces outils varient en fonction des structures et des territoires.

*** Les interviews ont été réalisées par Vincent Bernard, chef de projet pour Bornybuzz. Vincent est juré pour le titre professionnel de Responsable d'Espace de Médiation Numérique, à ce titre il a certifié plus de 150 conseillers numériques.**



Conseiller numérique dans un tiers-lieu

Peux-tu te présenter, décrire ta structure et ton poste ?

Paul Stojadinovic, conseiller numérique à la Fabrique des Possibles. C'est un tiers-lieu à Vandoeuvre-lès-Nancy en Meurthe et Moselle. On travaille avec beaucoup de partenaires, surtout en lien avec l'inclusion numérique.

J'entends parler de partenaires, aussi je me demande, au niveau du territoire, comment s'articule le parcours usager ? Est-ce qu'on peut le modéliser, par exemple ?

C'est un peu complexe, ça va dépendre de ce que l'on entend par parcours usager. Ce qu'on fait à la Fabrique, c'est d'aider les gens en fonction de leurs besoins. On discute avec nos partenaires pour organiser des actions comme des formations ou des ateliers.

On commence par comprendre ce que la personne veut vraiment et quels sont ses problèmes. Par exemple, quelqu'un qui a des soucis avec son téléphone ne sera pas aidé de la même manière que quelqu'un qui veut apprendre à utiliser un réseau social. On cherche à motiver les gens et à les rendre autonomes plutôt que de simplement les dépanner. On travaille actuellement à formaliser cette approche.

Si je comprends bien, vous avez mis en place un parcours au sein de votre structure. Mais est-ce que ce parcours ne pourrait pas couvrir un périmètre plus large ? Par exemple, il y a peut-être des choses que vous ne pouvez pas traiter, comme l'accès aux droits ? J'aimerais savoir comment cela se passe, et s'il existe des procédures ou des outils ?

Voilà, c'est exactement ce que je disais au début. Tout dépend de ce qu'on entend par parcours usager et de comment on le définit, parce que c'est très vaste. Ce qui me rend fou, c'est quand les gens ont entrepris des démarches et qu'on leur dit "ah, ce n'est pas ici". Donc, quand il s'agit de réorienter parce que nous ne pouvons pas faire, je décroche le téléphone.

Avant d'orienter quelqu'un, que ce soit à la mairie, la préfecture ou une association, j'appelle pour vérifier si c'est le bon endroit. J'explique rapidement le problème et m'assure que c'est le bon bureau. Notre objectif, c'est que la personne sache où aller dès qu'elle quitte nos locaux. On ne veut pas qu'elle fasse le tour des administrations sans trouver de solution. Ce n'est pas un jeu de ping-pong ou de patate chaude, il faut arrêter avec ça !

Parmi les personnes qui viennent te voir, tu sens quelquefois de la frustration ou de l'agacement par rapport à ce parcours ?

Parfois, quand les gens viennent me voir, j'ai l'impression qu'ils attendent de moi des miracles. Oui, certaines personnes sont épuisées, à bout. Mais parfois, en tant qu'aidant numérique, je sens que certaines démarches sont rendues compliquées exprès. C'est frustrant.

Ensuite, il y a le problème de "qui fait quoi ?" qui est difficile à connaître. On ne peut pas deviner les responsabilités de la mairie, par exemple. On doit chercher sur leur site web ou les appeler pour le savoir. C'est pareil pour tous les acteurs du territoire.

En ce qui concerne le travail de conseiller numérique, il existe autant de missions que de conseillers numériques. Les tâches, les limites, ce qu'on peut faire ou non varient selon qu'on travaille dans une maison de retraite, une administration publique, une association de quartier. Tout dépend du territoire et du poste qu'on occupe.

Quand je t'entends parler, j'ai l'image d'une toile d'araignée. Un territoire, c'est comme ça. As-tu des idées ou des pistes pour améliorer ce parcours usager ?

Il y a plusieurs choses à prendre en compte. Pour éviter les pertes de temps, nous participons à de nombreuses réunions de coordination avec nos partenaires. Nous prenons également des rendez-vous pour présenter notre travail et discuter avec eux. Ces réunions ne sont pas juste des moments informels, mais des occasions de définir nos limites d'action et de déterminer le bon interlocuteur pour chaque situation. Cela demande du temps, d'être reconnu et intégré dans le territoire. C'est complexe et chronophage. Par exemple, si une petite association reçoit un financement pour résoudre des problèmes liés aux cartes bancaires, je dois décider si je vais l'ajouter à nos partenaires et chercher quelqu'un d'autre si la situation de l'association change. Dire à quelqu'un d'aller à un bureau qui n'existe plus n'est pas une solution.

Tu ne crois pas qu'il serait plus efficace d'avoir quelqu'un dont la mission serait de suivre "qui fait quoi ?", avec des mises à jour régulières ? On sait que les annuaires et les contacts changent souvent, les professionnels bougent, et même les dispositifs évoluent. Ne serait-il pas mieux de centraliser cette information quelque part ?

Plus il y a d'intermédiaires, plus l'information met du temps à circuler. Il y a plein d'annuaires, comme la carte de l'inclusion numérique, mais aussi d'autres cartographies et annuaires. Les choses changent, des services ferment, d'autres ouvrent, et parfois certaines tâches ne sont plus assurées dans certains endroits. Avoir un interlocuteur unique qui centralise toutes les informations semble une bonne idée, mais cela demande que cette personne ait toutes les informations. Un annuaire pour rassembler tout ça, pourquoi pas ?

Mais cela dépendra beaucoup de chaque situation locale. Chaque territoire a ses particularités : une communauté de communes rurales, ce n'est pas la même chose qu'un Quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV).



Double expérience en PIMMS et centre social

Peux-tu présenter ton poste, ta structure et tes expériences en médiation numérique ?

Je suis Emmanuel Comte. Actuellement je suis animateur numérique au centre social de Saint-Denis, à côté de Lyon. On a deux centres sociaux, un qui est dans la partie plutôt aisée de la ville et un qui est dans un quartier plutôt populaire. Auparavant j'ai travaillé un an et demi dans un Pimms, où j'étais conseiller numérique.

C'est intéressant cette double expérience là. Si tu prends un peu sur tes deux expériences. Que peux-tu dire du parcours usager ? Est-ce que tu pourrais la modéliser ?

Le parcours de l'utilisateur, en termes simples, commence par le fait qu'il se tourne vers moi pour de l'aide. Habituellement, un utilisateur ne se rend pas dans un centre social ou un Pimms sans avoir déjà l'idée qu'il peut y trouver de l'assistance. Ainsi, la première étape pour un utilisateur est de savoir qu'il existe des endroits où il peut obtenir de l'aide, que ce soit pour des questions de médiation sociale ou numérique.

Ensuite, certains utilisateurs arrivent après un parcours souvent difficile, avec des problèmes administratifs ou des difficultés à contacter les services concernés. Ils cherchent alors un contact humain pour résoudre leurs problèmes et peuvent arriver avec des émotions variées, allant de l'inquiétude à la colère, et une compréhension variable de la situation.

Au Pimms, nous avons un processus d'accueil pour recevoir les personnes. Ensuite, nous les prenons en charge les uns après les autres. Je m'occupais parfois de cet accueil, ainsi que des médiations qui suivaient.

Dans ces entretiens, nous devons parfois deviner les besoins des utilisateurs, car ils n'étaient pas toujours clairement exprimés. Par exemple, une personne pouvait demander de l'aide pour remplir un formulaire, mais en réalité, elle n'avait pas de domicile fixe. Dans ce cas, nous devons aborder le problème principal, tout en traitant les autres demandes.

Certains usagers rencontraient des difficultés de lecture et me demandaient de leur expliquer des documents administratifs complexes. Dans ces situations, j'essayais de les orienter vers la ressource appropriée. Il est important pour moi de détecter les besoins non exprimés des usagers et de les aider au mieux, même si cela dépasse parfois mes compétences. Le parcours de l'utilisateur ne se limite pas à la simple demande initiale ; il peut nécessiter une réorientation en fonction des problèmes rencontrés, qu'ils soient liés à des procédures administratives, à la maîtrise de l'informatique ou à la compréhension des documents officiels.

[Je me demande si au niveau du territoire ce parcours usager est formalisé sur un spectre plus large ? Y a-t-il des outils qui permettent de se repérer ? Comment ça se passait au Pimms et comment ça se passe maintenant dans ton nouveau poste ?](#)

Au Pimms, nous avons pour objectif de résoudre les problèmes des personnes afin qu'elles n'aient pas besoin de se tourner vers d'autres structures. Nous remplissons des outils de suivi et nous avons un taux élevé de personnes qui terminaient leur parcours avec nous, environ 94%. Cela nous motivait à offrir un service complet pour éviter à l'utilisateur de devoir chercher de l'aide ailleurs.

Cependant, il y avait des situations où nous ne pouvions pas répondre aux besoins des usagers, et dans ce cas, nous disposions d'outils pour les rediriger vers d'autres structures. Par exemple, j'avais connaissance d'une association qui aidait les personnes illettrées ou ayant des difficultés avec le français. Nous avons également accès à une cartographie des lieux de médiation numérique, mise en place par la métropole de Lyon, appelée Res'in, qui nous permettait de rediriger les usagers vers des collègues plus spécialisés si nécessaire.

Cependant, sur certaines problématiques telles que le droit des étrangers, les ressources étaient limitées et les temps d'attente étaient souvent longs. Malgré nos efforts de redirection, il y avait parfois un manque de solutions adaptées aux besoins les plus urgents.

Concernant le centre social, les usagers sont principalement des habitants du quartier et nous sommes moins connus des autres structures partenaires. Nous avons donc peu de renvois de personnes venant d'ailleurs. Notre public est plus ciblé, avec des besoins différents.

Ces différences entre le Pimms et le centre social reflètent des projets et des publics distincts.

Au Pimms, nous étions là pour aider toute personne ayant des difficultés administratives ou numériques, tandis qu'au centre social, notre action est plus centrée sur les habitants du quartier et les familles.

Malgré ces différences, l'objectif commun est d'aider les personnes qui viennent nous voir et de répondre au mieux à leurs besoins, que ce soit en fournissant des informations, en les accompagnant sur le plan numérique ou en les redirigeant vers d'autres ressources si nécessaire.

C'est un travail qui est plus socioculturel que strictement centré sur l'accès aux droits. J'aurais une petite question pour finir : quelles sont tes recommandations pour qu'aucune personne ne passe dans les trous de la raquette ?

La première étape pour aider les gens, c'est de leur faire savoir qu'ils peuvent obtenir de l'aide, des réponses et de l'accompagnement. Ça ouvre déjà la porte vers la résolution de leurs problèmes. Il faut donc que ton travail soit identifié et connu pour susciter de l'intérêt. Ça ne veut pas forcément dire passer par les canaux habituels comme la mairie. Par exemple, je vais souvent parler aux commerçants du quartier où je vais manger. Ils finissent par me connaître et je peux les informer sur ce que je propose.

Ensuite, il faut chercher des lieux où les gens vont, mais qui ne sont pas forcément déjà associés à l'aide numérique. Par exemple, les réparateurs de téléphones sont des endroits où beaucoup de gens se rendent. Ensuite, il faut trouver des personnes relais dans le quartier, quelqu'un que tout le monde connaît, et essayer de le former un peu pour qu'ils puissent orienter les autres vers les bonnes ressources, même en dehors de ta structure. Ces personnes peuvent devenir des experts de leurs problèmes et être une ressource précieuse pour les autres habitants du quartier.