

**OCCITANIE
ORIENTATION**

Service Public Régional de l'Orientation



CONSEILLER 3.0

*Professionnels de l'orientation, de l'insertion
et de l'accompagnement social*

**LE NUMÉRIQUE FACTEUR DE QUALITÉ DE SERVICE
ET DE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL**

► BarCamp - Mende - 26 novembre 2018



OCCITANIE





POURQUOI CETTE JOURNÉE ?

Derrière le mot « numérique » se cache un ensemble d'innovations qui bouleversent les relations sociales, et plus largement notre relation au monde. Un phénomène qui touche chacun dans sa vie personnelle, et qui progressivement impacte tous les métiers bouleversant le contenu, l'organisation et surtout les relations de travail.

Ces outils numériques offrent d'immenses possibilités techniques plébiscitées lorsqu'elles sont un levier de d'efficacité et de qualité de vie au travail, ou source de plaintes lorsqu'elles apparaissent comme une contrainte.

Accélération et densité des flux d'informations, exigences du travail en réseau, poids du reporting, bouleversement de la relation aux

bénéficiaires,... les acteurs de l'Accueil Information Orientation ne sont pas en reste. Le numérique tantôt **accélère**, tantôt **contraint** leur activité. Il multiplie les fonctionnalités et les reformat.

Comment mettre les évolutions numériques au service d'une amélioration de la qualité de service pour les usagers et de la qualité de vie au travail des salariés ?

C'était l'objet du BARCAMP « Conseiller 3.0 » ... Élaboré avec les acteurs du Service Public Régional de l'Orientation du territoire, il s'agissait de construire avec les professionnels de terrain les actions au service d'un numérique inclusif, au service de la qualité du travail et de la qualité de vie au travail.

LE NUMÉRIQUE C'EST QUOI ?

- Les outils numériques ou Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) comprennent les différentes technologies permettant de **communiquer et de recueillir, stocker, analyser et diffuser** les informations nécessaires à l'activité de travail dans les organisations.
- On peut distinguer les outils de travail à distance, les audio et vidéoconférences, les médias sociaux, les outils de gestion des connaissances, de gestion électronique de données, de gestion de projet, les logiciels intégrés, etc.



LES OBJECTIFS DU BARCAMP

- Identifier les bonnes pratiques, les besoins en compétences, les ressources à mobiliser...
 - Et si le numérique nous permettait de mieux accompagner l'utilisateur ?
 - Quelles actions pour accompagner le conseiller 3.0 ?

LE PROGRAMME DU BARCAMP



LES ATTENTES DES PARTICIPANTS

DESSINER LE CONSEILLER 3.0

- Identifier les enjeux (à venir) du numérique
- Repérer la place des travailleurs sociaux dans ces évolutions
- Réfléchir sur une nouvelle façon de travailler avec le numérique

AMÉLIORER LE FONCTIONNEMENT DE LA STRUCTURE PAR LE NUMÉRIQUE

- Comment mieux se servir des outils numériques pour optimiser notre temps de travail
- Avoir les moyens, les outils et le temps pour utiliser le numérique avec modération et préserver sa santé (physique et psychique)
- Trouver des nouveaux outils (ludiques) qui permettent de gagner du temps
- Un plan d'actions pour faciliter les usages du numérique

METTRE À JOUR LES PRATIQUES DU NUMÉRIQUE DANS NOS MÉTIERS

- Avoir des solutions opérationnelles pour être à l'aise par rapport à ma posture face à l'usager et aux outils numériques
- Améliorer ma pratique
- M'enrichir
- Mieux travailler avec ces outils

UN GUIDE POUR MIEUX ACCOMPAGNER ENSEMBLE LES PERSONNES

- Des pistes concrètes pour faciliter l'accès des personnes au numérique
- Permettre aux personnes de mieux comprendre les démarches que nous entreprenons avec eux
- Des outils pour mieux travailler avec les gens éloignés du numérique
- Trouver des solutions pour faciliter l'accompagnement des personnes dans leurs démarches
- M'approprier les outils de communication que les jeunes utilisent

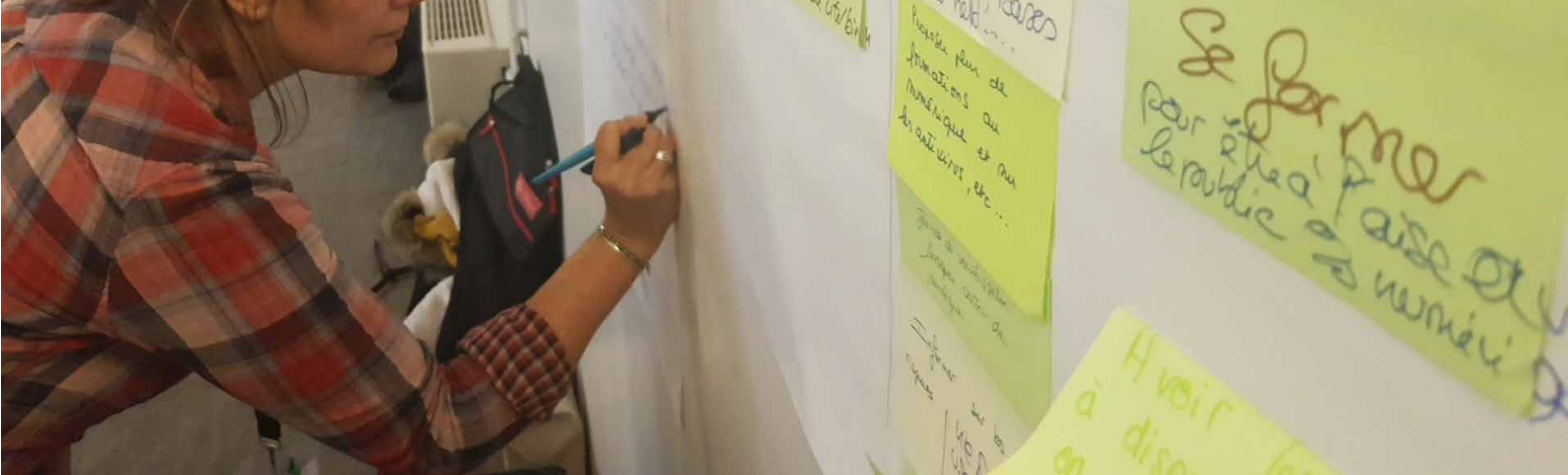
ÊTRE CONSCIENT QUE LE NUMÉRIQUE NE REMPLACERA PAS L'HUMAIN

- Construire un compromis : le numérique est indispensable, la relation humaine aussi
- Que l'ordinateur devienne mon ami, mieux travailler

DES OUTILS COMMUNS POUR CRÉER DU LIEN ENTRE LES ACTEURS

- Comment mieux travailler ensemble et gagner du temps entre partenaires malgré la diversité des outils
- Rencontrer les acteurs de la Région





PRÉSENTATION DES ATELIERS



ATELIER 1

**Les outils numériques,
piège ou liberté ?**



ATELIER 2

**Comment le numérique
transforme-t-il notre
relation à l'utilisateur ?**



ATELIER 3

**A quelles conditions le
numérique facilite-t-il
l'accompagnement des
personnes ?**



ATELIER 4

**A quelles conditions
le numérique nous
permet-il de mieux travailler ?**



ATELIER 5

**Comment le numérique peut-il
nous permettre de monter en
compétences ?**

LES OUTILS NUMÉRIQUES, PIÈGE OU LIBERTÉ ?

Les perceptions sont différentes selon les personnes, leurs compétences sur le sujet, les craintes quant à l'évolution du métier... et les échanges ont témoigné d'une ambivalence : chaque liberté pouvant se transformer en piège... et vice-versa.

LES CONSTATS

- **Les outils numériques transforment la relation au temps et à l'espace.** Ils peuvent permettre de mieux travailler : faciliter les échanges, être plus réactif, être plus proches des jeunes, limiter les déplacements, faciliter la prise d'information, jongler entre plusieurs tâches, etc. Des outils qui permettent d'avoir une approche différente du temps et de l'espace.
- **Le tout numérique ou le trop numérique se fait au détriment de la relation humaine** avec les publics, ces derniers n'étant pas égaux face à ces questions.
- **Les outils numériques peuvent accroître le contrôle de l'activité** sans prendre en compte les aspects qualitatifs du travail.
- **Un usage non réfléchi des outils numériques peut avoir un impact sur les conditions de travail** des conseillers (contraintes, contrôle du travail,...), sur la qualité du travail et de la relation avec le public (rester à distance du public, ...).



LES ENJEUX

- **Améliorer la sécurité** et garantir une protection des données face aux risques de piratage.
- **Savoir anticiper et gérer les dysfonctionnements** lorsqu'ils se présentent : des compétences techniques indispensables.
- **Anticiper les transformations induites** sur les conditions de réalisation du travail, les accompagner / maîtriser les impacts.
 - Adapter les outils et leurs usages pour les mettre au service de la qualité des relations humaines.
- L'usage des outils numériques ne doit pas se faire au détriment de la santé et des conditions de travail des salariés (accélération de l'activité, problèmes de vision, postures, risques psychosociaux, etc.).
- Veiller à limiter les impacts sur l'emploi : quantitativement (éviter de réduire les emplois) et qualitativement (ne pas appauvrir le contenu des emplois).





LES PISTES DE TRAVAIL

Former / outiller les conseillers

- Prendre en compte les différences de représentations, d'usage selon les personnes
- L'introduction ou l'évolution d'un outil numérique doit s'appuyer sur une démarche participative pour anticiper les usages

Penser les outils numériques en lien avec l'organisation du travail dans laquelle ils sont utilisés

Outiller les publics

- Être vigilant à ne pas laisser de côté les publics les moins à l'aise avec les outils numériques (notion de fracture numérique)
- Éduquer aux nouveaux outils

Un enjeu partagé : garder la relation humaine

COMMENT LE NUMÉRIQUE TRANSFORME-T-IL NOTRE RELATION À L'USAGER ?

LES CONSTATS

Un déséquilibre dans la relation / un risque d'exclusion

- La fracture numérique, l'accès à toutes sortes d'informations concernant l'utilisateur... « infantilise » l'utilisateur et peut accroître / cristalliser la distance avec son conseiller.
- Sont exclus les publics non équipés, les publics équipés mais non formés ou non formés sur ce type d'outils (attention au public « jeune » perçu, à tort, comme forcément à l'aise).

La distance : un risque de dépersonnalisation / déshumanisation

- Les utilisateurs gérant leur dossier à distance ne viennent plus dans les services et ne bénéficient plus des échanges qui permettaient d'ajuster l'accompagnement. Cela peut être source d'insatisfaction pour le conseiller qui a le sentiment de perdre une partie de sa valeur ajoutée (diagnostic global, meilleure prise en compte de la situation,...).
- Augmentation du niveau d'exigence du public quant au délai de réponse des conseillers s'accroît.
- L'usage exclusif du numérique n'est pas adapté à certains publics/sujets. Lors d'une

rencontre, l'écran peut faire office de tiers, de barrière, le conseiller étant monopolisé par la saisie. Et l'usage de l'écrit peut limiter les échanges (difficulté à capter l'état d'esprit).

Des possibilités d'amélioration de la qualité du service rendu

- Rapidité, agilité, praticité, confort, transparence, traçabilité pour l'utilisateur... Les outils numériques offrent de nombreuses options au service de la relation.
- En revanche, en cas de difficultés, le conseiller n'a plus la possibilité de contacter de vive voix un tiers-support, il recourt à des échanges de mails internes qui diffèrent la réponse à l'utilisateur.
- Le travail des conseillers est plus délicat sur les lieux d'accueil non correctement équipés.

Un moyen de toucher de nouveaux publics

- Les personnes géographiquement isolées, celles qui sont moins enclines aux relations en face à face, ou encore celles qui sont facilement captées par le numérique... peuvent trouver un intérêt aux services à distance offerts par les acteurs de l'AIO.

LES ENJEUX

- **L'équilibre entre numérique et présentiel dans la relation** (et particulièrement sur des sujets sensibles) est important à déterminer et à respecter.
- **Un travail collectif global** sur l'équipement et la formation des conseillers et des utilisateurs, l'organisation interne (temps accordé par utilisateur, charte des bonnes pratiques...) sont autant d'axes de travail pour lever les freins et placer le numérique comme outil/moteur d'une relation à l'utilisateur satisfaisante.





LES PISTES DE TRAVAIL

Veiller au bon équipement des conseillers et nommer un interlocuteur support/référent, disponible pour les conseillers

Organiser un équilibre travail à distance et présentiel (pour les sujets sensibles)

- Être vigilant à ne pas laisser de côté les publics les moins à l'aise avec les outils numériques (notion de fracture numérique)

- Éduquer aux nouveaux outils

Développer l'autonomie des usagers : sensibilisation, formation à l'outil, aux règles de sécurité...

Clarifier le rôle du conseiller sur l'accompagnement numérique des usagers

- Être vigilant sur le niveau de maîtrise et la pédagogie nécessaire

- Avoir les outils adaptés et le temps nécessaire

A QUELLES CONDITIONS LE NUMÉRIQUE FACILITE-T-IL L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES ?

« Le numérique doit rester un outil dans l'accompagnement au service des personnes
...et non l'inverse ! »

LES PISTES DE TRAVAIL

Favoriser l'accès au matériel numérique

- Pour les « conseillers-travailleurs sociaux »

- Permettre une meilleure ergonomie pour les entretiens en face à face
- Permettre d'être mobile (ex : visite à domicile avec ordinateur portable et/ou tablette, scanner portable...)
- Avoir du réseau sur les permanences...

- Pour les « usagers »

- Faire en sorte que l'accès Internet soit reconnu comme une priorité dans le cadre des aides aux logements
- Aider les usagers à l'acquisition de matériel numérique
- Aider à la mobilité pour accéder aux Espaces Publics Numériques

Mettre en place des procédures de sécurité et de confidentialité

- Sécuriser les transmissions d'information entre professionnels (voir règlement Général sur la Protection des Données)

- Mettre en place des procédures sécurisées quand les usagers utilisent des ordinateurs publics et/ou de leur accompagnant.

- Mettre en place une charte de bonnes pratiques



Développer les compétences numériques

- Des « conseillers-travailleurs sociaux »

- Acquérir une culture commune autour du numérique
- Échange de pratiques
- Suivre l'évolutions des usages et des pratiques et se former en continu...

- Des « usagers »

- Leur permettre d'acquérir a minima les bases numériques pour l'accès aux droits (ex : adresses mails)

Faciliter l'appropriations des usages numériques

- Se former à la médiation numérique pour accompagner les usagers
- Aborder la formation numérique de façon ludique

Condition transversale : avoir du temps....

A QUELLES CONDITIONS LE NUMÉRIQUE **NOUS PERMET-IL DE** **MIEUX TRAVAILLER ?**

LES CONSTATS

Avoir des moyens de travail adapté (matériels, outils, logiciels, connexion,...)

- se poser les questions d'ergonomie, de protection de la santé des professionnels...,
- du matériel qui fonctionne, avoir des accès internet, des outils bien conçus, dans l'idéal avoir des outils compatibles

Accéder aux informations

Avoir un accès rapide à l'information utile, pouvoir la partager, entre partenaires et avec les usagers. Être vigilant sur la fiabilité de l'information (sources, mises à jour...) et sur le risque d'être noyé par trop d'informations.

Faciliter le travail en réseau : mutualisation, partage, échanges

- Repérer les personnes ressources (en interne dans chaque structure et dans les autres structures partenaires) et utiliser le numérique pour mieux travailler ensemble.

- Favoriser le travail à distance, utiliser les nouveaux outils type visio (gain de temps, limite des risques routiers...). : Attention à privilégier la relation humaine en direct. Pas tout numérique !

Être attentif à la relation à l'utilisateur

- Le numérique n'est qu'un outil, pas une fin en soi, il ne doit pas se substituer à la relation. Ne pas prendre pour acquis qu'aujourd'hui, tout le monde est équipé et à l'aise avec l'informatique (attention aux représentations ! les jeunes ne sont pas forcément plus doués quand il ne s'agit pas de réseaux sociaux).
- Devant la sensation de non-choix (toutes les administrations sont passées au tout dématérialisé), l'accompagnement au changement est nécessaire (y compris pour les professionnels), nécessité de rompre l'isolement. Toujours respecter la liberté de choix de la personne.





LES PISTES DE TRAVAIL

Mieux travailler à l'ère du numérique repose effectivement sur quelques conditions matérielles, mais au-delà le numérique renvoie des questions de compétences, de qualité du travail et de qualité de vie au travail. Et, il est impératif de questionner :

- **Le sens du travail du conseiller et les pratiques professionnelles :**

a-t-on bien travaillé quand on a fini de traiter ses mails ? fait son reporting ?...

- **L'impact du numérique sur nos pratiques, nos choix. Etre vigilant quant aux questions de déontologie et d'éthique**

jusqu'où va-t-on pour aider la personne face à l'informatique ? quid de la confidentialité des données ?... .

COMMENT LE NUMÉRIQUE PEUT-IL NOUS PERMETTRE DE MONTER EN COMPÉTENCES ?

La question des compétences a été abordée sous 2 dimensions :

- d'une part sous l'angle du travail collaboratif au sein des équipes ou avec les partenaires,
- d'autre part sous l'angle de la relation avec les bénéficiaires.

LES CONSTATS

Le travail collaboratif : des pratiques perfectibles mais reconnues très utiles

- La question du temps consacré aux outils, parfois sur le registre de la charge de travail, est régulièrement mis en avant.
- Les outils de « reporting » souvent décriés, permettent de partager un cadre de travail et un meilleur suivi de l'activité et des bénéficiaires. Ils appellent une évolution des méthodes de travail et un cadre de référence partagé.
- Les possibilités d'échanges entre collègues et avec les parties prenantes apparaissent clairement comme des facteurs d'efficacité. Les règles d'usage au sein des collectifs doivent cependant veiller à ne pas effacer les relations directes entre personnes.

Pour les conseillers, il s'agit de maîtriser les différents outils à disposition

- Pour cela, il existe une offre large et souple et souvent libre d'accès (tutoriel, MOOC, FOAD, Forum, ...). Il est cependant souvent difficile de s'en saisir par méconnaissance ou faute de temps alloué.
- Le recours à une expertise interne (lorsqu'elle

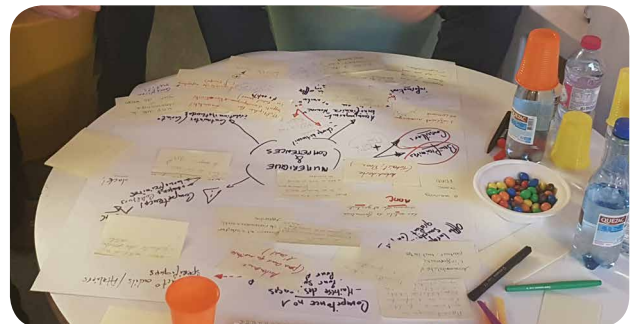
existe) ou aux soutiens des collègues (échange d'astuces professionnelles) sont des solutions qui permettent de répondre au plus près des besoins.

Et de développer des compétences (relationnelles, techniques) pour s'adapter au niveau de compétence numérique des bénéficiaires.

Ces derniers peuvent avoir accès à un haut niveau d'information, être acteur dans leur démarche et avoir des attentes très précises vis-à-vis des conseillers. Mais pour une large partie, il est davantage question de fracture numérique ou pour le moins d'un manque d'autonomie dans l'usage des outils et informations à leur disposition.

Il s'agit :

- de veiller à développer une relation de qualité : « éviter que l'écran fasse écran »
- d'adapter l'accompagnement des bénéficiaires pour développer leur autonomie dans l'usage des outils (médiation numérique). Une dimension qui prend du temps et pour laquelle les conseillers sont faiblement outillés.





LES PISTES DE TRAVAIL

Disposer d'un bon niveau d'équipement (hard et soft) pour répondre aux besoins dans de bonnes conditions

Permettre une auto-évaluation des compétences pour adapter la formation des conseillers

Nommer un référent numérique interne pour accompagner les équipes

Outils l'accompagnement des bénéficiaires pour développer leur autonomie (médiation numérique)

Partager des règles d'usage entre collègues et vis-à-vis des bénéficiaires

Favoriser le partage d'expériences au sein des équipes

La belote des idées

- Les participants ont été invités à produire des idées pour améliorer les usages du numérique pour offrir un meilleur service aux usagers tout en veillant à leur qualité de vie au travail.
- Toutes les cartes produites ont été regroupées, mélangées et redistribuées au hasard à raison de 4 cartes par participant.
- Chaque participant était ensuite invité à échanger ses cartes afin de se retrouver avec les 3 meilleures idées selon lui.
- De retour en petits groupes, chacun a pu défendre ses idées, pour finir par sélectionner les 3 à 4 idées prioritaires pour le groupe.
- A l'issue d'un vote en grand groupe à l'aide de gommettes, 4 idées prioritaires ont été retenues.
- Ces 4 idées ont fait l'objet d'un travail d'approfondissement avant d'être présentées en grand groupe.

FORMATION ACTION VERS LES CONSEILLERS 3.0

GRUPE
1



CONTENU SUCCINCT

- Diagnostic préalable pour cerner les besoins quant aux usages numériques et à l'environnement numérique.
- Thèmes de formation proposés :
 - *Comment favoriser l'accès au numérique en fonction du public ?*
 - *Comment gérer notre environnement numérique pour l'adapter à notre relation avec l'utilisateur ?*
 - *Apprendre à transmettre de façon pédagogique et ludique ?*
 - *Mutualiser/échanger sur les pratiques*



ACTEURS

- Centres de formation, associations, administrations, institutions, collectivités, professionnels de l'accompagnement.



POINTS DE VIGILANCE

- Evaluation du niveau compliquée à réaliser / s'appuyer sur les thématiques pour choisir les formations.



FACTEURS DE RÉUSSITE

- Faire un bilan de la formation.



Idée

Création d'un groupe de travail sur les usages du numérique autour d'une méthode « **Echange de Pratiques Professionnelles** ».



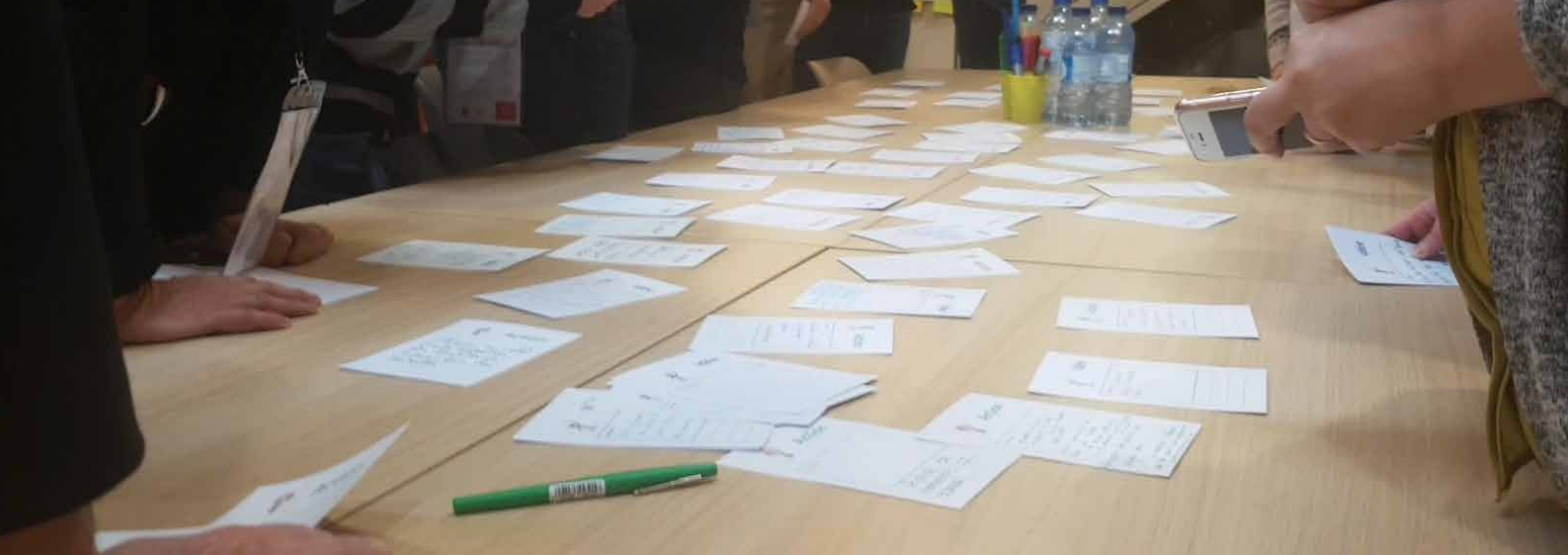
Idée

Créer une **certification** valorisant l'accompagnement numérique au sein du SPRO.



Idée

Créer autour d'animations une **appétence aux usages numériques**.
Ex : Animation fab-lab, vidéo lab au sein de Tiers-lieux...



LA CHARTE DU NET

GROUPE
2



CONTENU SUCCINCT

- Création d'une charte commune, échanges de pratiques et livre blanc.



ACTEURS

- Structures d'accueil du public, institutions politiques, groupe participatif d'utilisateurs.



POINTS DE VIGILANCE

- Libérer du temps pour le coordinateur et les autres professionnels / liberté d'expression / lieu mobile.



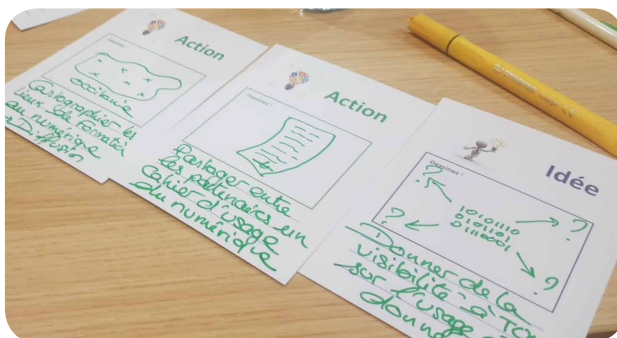
FACTEURS DE RÉUSSITE

- Médiateur pour les échanges de pratiques, support de communication, lieu neutre, rencontres régulières, coordinateur.



Idée

Dans la continuité du GAPP (Groupe d'Analyse des Pratiques Professionnelles) il pourrait se créer un **outil de partage numérique des « bonnes pratiques »**.



Idée

Dans la continuité de cet outil numérique de partage GAPP, il pourrait y avoir des « **experts** » désignés pour de l'aide technique.

 CONTENU SUCCINCT

- Diagnostic des besoins.
- Construction de l'offre de formation à destination des usagers.
- Déploiement sur les territoires : parcours personnalisé à partir d'un diagnostic des besoins exprimés et repérés par le professionnel. Tronc commun et options, par exemple :
 - Usages de base du numérique sur différents supports
 - Créer un compte, une messagerie, joindre un document
 - Sécurité et identité du numérique (bons et mauvais usages)
 - Démarches administratives et citoyennes
 - Recherche d'emploi
- Evaluation.

 ACTEURS

- SPRO, prescripteurs, toutes les structures en lien avec des publics, administrations, collectivités et partenaires privés, centres de formation.

 POINTS DE VIGILANCE

- Financement / nombre de participants et homogénéité des groupes / temps pour créer de nouveaux outils.

 FACTEURS DE RÉUSSITE

- Mobiliser les financeurs (y compris privés), s'appuyer sur les formations existantes, trouver le bon acteur (pour porter le projet / pour former les publics), avoir des outils et un matériel adapté.

**Idée**

Création d'un **pass-numérique** pour les publics en insertion (atelier de sensibilisation, aide à l'équipement) Faire le lien avec #APTIC

**Idée**

Cartographier les espaces numériques (faire le lien avec Lozère développement) en les qualifiant (espace ressources, bricolage informatique...).



GRUPE
4

TIERS LIEUX DÉLOCALISÉS



CONTENU SUCCINCT

- En lien avec les MSAP et le Tiers Lieu de Mende, favoriser des actions collectives, dans le but de créer du lien. Un lieu d'échanges et de ressources en fonction du besoin du territoire et du public. A partir du Tiers Lieu, une mise en place d'un bus (ou de lieux d'accueil) permettra l'accès aux services numériques sur les secteurs isolés.



ACTEURS

- MSAP, collectivités publiques (département et communes), associations (Mission Locale), usagers.



POINTS DE VIGILANCE

- Financement, partenariat / égalité de présence sur les territoires (zones blanches) / diagnostic des besoins à faire en amont.



FACTEURS DE RÉUSSITE

- Partenariat / communication / proximité / création d'espaces conviviaux / mutualisation des moyens.



Idée

Créer un tiers lieu itinérant et hors les murs (Lien à faire avec le Tiers-Truck).



Idée

Organiser des manifestations autour des usages numériques.

LES PARTICIPANTS

Sylvie ALLA, Olivier ALLE, Carine ALMERGE, Carole BIZET, Paul CHAZARIN, Paul CLAVEL, Philippe CONTASSOT, Elodie CONVINHES, Patricia CORRIGER, Mathilde CUMINAL, Anne DESHAYES, Frédéric DUMORTIER, Murielle FANTINI, Natacha GROSSO, Alexandra HOSSARD, Morgane LACABANE, Catherine LEVRAT, Iris LICHOU, Arnault LYOTARD, Léa MEJEAN, Marlène MONTANIER, Axelle MONTCHAMP, Marion MOUTET, Nathan POUPELIER, Etienne SAINT LEGER, Adeline SAINRAU, Lucie SEGALA, Laure SEQUELA, Isabelle SEQUIER, Laura SOULIER, Aline TAILLEFER, Alban TIBERGHEN, Cédric TONDUT, Blandine VALARCHER, Agnès VIALA.

LES STRUCTURES

Conseil Départemental Lozère, Mission Locale Lozère, Conseil Régional Occitanie, Lozère Développement, Aract Occitanie, CCI Lozère, MSAP de Florac et Villefort, CBEN de Lozère, Pôle emploi de Mende et NUM'N COOP.