

# Conseiller numérique : le couteau suisse de l'accompagnement au numérique !

**La maîtrise des compétences numériques fait partie des fondamentaux utiles pour habiter, vivre et travailler dans un territoire. Quentin Bolgiani, médiateur et conseiller numérique France Services, explique comment il accompagne les habitants de l'Allier (330 000 habitants, 6 QPV), ses modalités d'intervention, les ressources et les acteurs qu'il mobilise dans le cadre de ses missions.**

## Q Que fait un conseiller numérique au quotidien ?

En tant que conseiller numérique recruté par le Département, j'interviens auprès de l'ensemble des Bourbonnaises et des Bourbonnais, notamment auprès des résidents des quartiers prioritaires. Je tiens des permanences dans les maisons des solidarités départementales (principalement) qui m'orientent du public pour les aider à s'équiper<sup>1</sup>. Je propose aussi des animations (sur la sécurité des données personnelles, la connexion aux sites internet administratifs comme FranceConnect<sup>2</sup>) et des sessions d'initiation et de perfectionnement à l'utilisation des outils numériques.

## Q Comment appréhendez-vous la question du numérique et de l'accompagnement vers l'emploi ?

Le numérique est un moyen parmi d'autres pour communiquer, trouver un emploi, une information. Je cherche à démystifier la machinerie et à prendre le temps de l'explication. Le point de départ, c'est de partir de ce qui fait plaisir pour aller vers l'acquisition des savoirs et la maîtrise des fondamentaux. J'ai rencontré une personne qui souhaitait être accompagnée sur la rédaction de son CV. Elle avait peur d'utiliser son ordinateur, d'aller sur Internet, redoutant les virus. Après un accompagnement d'une heure et demie, elle avait intégralement rédigé son CV et sa lettre de motivation la semaine suivante. Je l'ai aidée à déposer son CV sur le site de Pôle emploi et quelques jours plus tard, une entreprise l'a acceptée pour une formation en alternance. Au quotidien, j'utilise toute la palette des services en ligne disponibles comme Les Bons Clics<sup>3</sup>, Pix<sup>4</sup>... mais aussi les outils libres pour des questions d'accessibilité et de moyens financiers du public.

## Q Sur quel écosystème vous appuyez-vous ?

La stratégie, c'est de travailler en réseau. Je coordonne le réseau des conseillers de l'Allier, ce qui permet de décupler notre action et notre expertise. J'échange avec les référents numériques des agences Pôle emploi du département, les maisons France Services<sup>5</sup> sur le sujet de l'accès aux droits en ligne. Je mets en place des ateliers Repair'café avec les centres sociaux, CCAS, associations caritatives et les tiers-lieux pour aborder la question du reconditionnement et de la réparabilité des équipements.

## Q Quelle est la plus-value de votre mission ?

Donner confiance aux publics sur les outils numériques pour leur permettre d'avancer. Le copilotage du dispositif État/Département structure les actions mises en œuvre dans le champ de l'inclusion numérique. Les conseillers numériques densifient le maillage territorial et la demande en accompagnement est là ! ●

Propos recueillis par Mickael Cloux, chargé de développement de l'accès des services aux publics - inclusion numérique au Conseil départemental de l'Allier

1. Le Conseil départemental a mis en place depuis janvier 2021 une aide à l'équipement informatique des publics inscrits dans une démarche d'insertion socioprofessionnelle et/ou exclus du numérique.  
2. FranceConnect est un dispositif qui permet aux internautes de s'identifier sur un service public en ligne par l'intermédiaire d'un compte existant.  
3. Les Bons Clics est une plateforme gratuite conçue pour guider et former les aidants numériques qui interviennent auprès des publics.  
4. Pix est le service public en ligne pour évaluer, développer et certifier ses compétences numériques tout au long de la vie.  
5. Les maisons France Services proposent d'accéder aux services publics et d'être accueilli dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien.