

# PROFILS DE COMPÉTENCES, RÉFÉRENTS NUMÉRIQUES POUR LES TPE



Le groupe de travail “ Inclusion numérique ” de l’Agenda Européen pour la Formation des Adultes (AEFA), a travaillé de 2021 à 2023 sur la thématique de l’inclusion numérique auprès des TPE. Un plaidoyer “ **Le référent numérique, un levier pour la transformation de votre territoire** ”, est paru en septembre 2022.

A la suite de la diffusion du plaidoyer, le groupe de travail a souhaité approfondir la réflexion autour du profil de compétences du “ référent numérique pour les TPE ”. Dans la volonté de proposer un outil concret et opérationnel, les membres du groupe de travail se sont réunis lors de deux journées de travail à Toulouse (novembre 2022) pour définir une fiche de poste d’un “ accompagnateur en inclusion numérique des entreprises ”.

Les retours d’expérience des professionnels de terrain ont fait ressortir plusieurs éléments essentiels pour accompagner les entreprises, notamment l’adaptabilité au secteur de l’entrepreneuriat, l’accompagnement à la productivité des entreprises, et un point d’attention spécifique a été mentionné : la difficulté de mobiliser le public cible. Les échanges de la première journée, nous ont conduit à imaginer non pas une mais deux fiches de postes, pour répondre efficacement aux besoins du secteur.

Ainsi, le groupe de travail préconise l’activation de deux profils complémentaires :

- ▶ D’une part, le **coordonateur numérique référent entreprise**, qui, en allant à la rencontre des entreprises, établit une première identification des besoins des entreprises du territoire et qui les oriente vers le conseiller numérique ;
- ▶ D’autre part, le **conseiller numérique référent entreprise** qui accompagne les entreprises dans leurs usages numériques (qui a un profil similaire à celui du conseiller numérique, à la différence qu’il doit maîtriser les rouages du fonctionnement d’une entreprise et comprendre les enjeux des entreprises comme “ public spécifique ”).



1

# LE COORDINATEUR NUMÉRIQUE RÉFÉRENT ENTREPRISES

UN PRESCRIPTEUR ESSENTIEL  
POUR REPÉRER LES BESOINS  
DES TPE/PME SUR LES TERRITOIRES



## IL / ELLE SAIT :

### Expertise

- Fonctionnement d'une entreprise et ses métiers.
- Langage administratif spécifique aux entreprises.

### Maîtrise

- La place et les impacts de la technologie dans la pratique du travail entrepreneurial.
- Les acteurs du monde entrepreneurial (CCI, CMA, syndicats, pépinières d'entreprises, etc.).
- Les outils principaux et spécificités du secteur d'activité des entreprises accompagnées.
- Le contexte social et économique territorial.
- Les différents métiers et lieux d'accompagnement social, numérique, de l'accès aux droits.
- Les effets et conséquences de la dématérialisation des administrations (comptabilité numérique obligatoire, etc.).
- Les techniques commerciales.

### Application

- Les phénomènes d'exclusions numériques.
- Le paysage institutionnel.
- Les différents dispositifs et outils de l'inclusion numérique.
- La culture numérique.

Le coordinateur est la première porte d'entrée des entreprises vers la médiation numérique. Son lien avec les acteurs de l'écosystème est primordial. Il doit connaître finement l'environnement entrepreneurial de son territoire, les organismes et personnes ressources pour les TPE/PME (chambres consulaires, associations d'entrepreneurs, groupements d'employeurs, etc.). Reconnu pour ses qualités relationnelles et son assurance, il saura faire le lien avec les organismes et les prescripteurs locaux.

Au profil "commercial", il se montre dynamique et convaincant, ce qui lui permet de pouvoir repérer facilement les opportunités, de développer des partenariats constructifs et de se placer au cœur de l'écosystème entrepreneurial. Son rôle est de démarcher les entreprises du territoire en amont de l'accompagnement. C'est pourquoi il doit rester attentif aux actualités et aux événements "fédérateurs" pour les entreprises de son territoire. Il devra être en mesure de se déplacer sur son périmètre d'intervention et d'aller à la rencontre des entreprises et de leurs réseaux. Doté d'une bonne connaissance du monde entrepreneurial, il en maîtrise les rouages, ce qui lui permet de parler un langage commun avec les cibles. Perspicace, il a une vision claire des enjeux de l'entrepreneur, il peut ainsi apporter efficacement un premier niveau de réponse à son besoin en l'orientant vers les personnes et services adaptés.

Il intervient en amont du conseiller numérique, référent entreprise. Son objectif est d'établir une première identification des besoins de l'entrepreneur. Il devra être en mesure de fournir au conseiller numérique un premier niveau d'information sur le niveau de maturité numérique de la personne et sur ses contraintes (temporelles, freins psycho-sociaux, etc.), afin d'adapter au mieux la proposition d'accompagnement. Tout l'enjeu du coordinateur est de donner envie à l'entrepreneur de "faire le premier pas" vers la médiation numérique.



## IL / ELLE SAIT FAIRE :

### Expertise

- Réaliser un diagnostic des besoins et orienter vers le bon interlocuteur (transmission du diagnostic).
- Adapter ses conseils au regard de la situation économique et fonctionnelle de l'entreprise.
- Identifier les motivations, savoirs et intérêts des personnes.

### Maîtrise

- Développer des partenariats et des collaborations avec les acteurs du territoire.
- Faire un bilan et une analyse des actions de médiation numérique.
- S'insérer dans la stratégie d'inclusion numérique d'un territoire et y contribuer.
- Mettre à jour ses connaissances en réalisant une veille.
- Organiser et réaliser une prospection en utilisant des techniques et outils diversifiés.
- Mettre en place et suivre des indicateurs.
- Réaliser un suivi régulier des actions (reporting).

### Application

- Accompagner la conduite du changement impulsé par les usages numériques (ne pas uniquement se reposer sur le numérique).



## IL / ELLE SAIT ÊTRE :

- Être audacieux
- Faire preuve d'empathie
- Avoir le goût du challenge
- Être rassurant, démystifier, instaurer une relation de confiance
- Avoir le sens de la coopération
- Être organisé
- Faire preuve de capacité d'adaptation
- Être persévérant

Ce poste pourrait être mutualisé sur plusieurs territoires d'actions (intercommunalité ou département par exemple), afin d'agir au services de plusieurs communes sur un même territoire.

#### Nota Bene:

- Expertise : Capable d'apporter une analyse critique
- Maîtrise : Adaptation au changement
- Application : Mise en contexte
- Notions : Exécuter dans un environnement connu



2

# LE CONSEILLER NUMÉRIQUE RÉFÉRENT ENTREPRISE

À L'ÉCOUTE DES BESOINS DES TPE/PME





Le référent entreprise a un profil semblable à celui d'un médiateur numérique, à la différence qu'il doit maîtriser les rouages du fonctionnement d'une entreprise et comprendre les enjeux des entreprises comme "public spécifique". Bien qu'il n'en soit pas un expert, il connaît les principales difficultés des petites entreprises, et sera en mesure de comprendre le langage de ses bénéficiaires.

Il se distingue par ses capacités d'écoute et sa bienveillance, qui lui permettent de créer une relation de confiance avec les entreprises qu'il accompagne. Sa réactivité lui permet de comprendre rapidement les besoins de la personne accompagnée et d'y répondre simplement, en facilitant l'apprentissage par la vulgarisation. Expert des techniques d'animations individuelles et collectives, il est pédagogue et sait s'adapter aux besoins de l'utilisateur pour proposer un accompagnement personnalisé et utile.

Il intervient en concertation avec le coordinateur qui lui a orienté, au préalable, les entreprises identifiées comme ayant besoin d'un accompagnement au numérique.

Les conditions d'emplois de ce poste doivent être pensées de manière flexible. En effet, les contraintes temporelles des petites et moyennes entreprises impliqueront peut-être de devoir proposer des accompagnements en soirée, tôt le matin, sur la pause méridienne ou encore le dimanche par exemple. De plus, le médiateur numérique pourra être amené à se déplacer au domicile des entrepreneurs ou sur leur lieu de travail, ce qui implique là encore d'être flexible et mobile. Ces conditions de travail devront être prises en compte en amont par la structure employeuse en lien avec le coordinateur qui pourra, lors de son repérage, interroger les entreprises sur le format d'accompagnement le plus adapté à leur quotidien.

Pour ce profil, il est possible d'imaginer que cela devienne une spécialité d'un poste de conseiller numérique, qui bénéficierait d'une formation complémentaire pour monter en compétences sur les savoirs spécifiques à l'accompagnement des entreprises (ci-après identifiées en bleu).

## IL / ELLE SAIT :



### Expertise

- Les techniques d'animation.

### Maîtrise

- Les outils et méthodes pour déployer différentes solutions d'accompagnement.
- Les phénomènes d'exclusions numériques.
- **Le fonctionnement d'une entreprise.**
- Les différents métiers et lieux d'accompagnement social, numérique, de l'accès aux droits et autres acteurs de l'écosystème.
- Les différents dispositifs et outils de l'inclusion numérique.
- **Les effets et conséquences de la dématérialisation des administrations (comptabilité numérique obligatoire, etc.).**
- Les enjeux actuels du numérique (logiciels libres, numérique responsable, souverain, raisonné, inclusif, sobre, etc.).
- La culture numérique.
- Prendre en compte les spécificités des différents publics accompagnés (personnes en situation de handicap, personnes en situation d'illettrisme ou allophones, etc.).



## Application

- La place et les impacts de la technologie dans la pratique du travail entrepreneurial.
  - Les acteurs du monde entrepreneurial (CCI, CMA, syndicats, pépinières d'entreprises, etc.).
  - Les outils principaux du secteur d'activité des entreprises accompagnées.
  - Les enjeux de la communication pour les entreprises (E-reputation, développement commercial, référencement, etc.).
  - Le cadre réglementaire relatif à la collecte et à l'utilisation des données personnelles et à la protection de ces données (RGPD).
  - Le langage administratif spécifique aux entreprises.
- .....



## IL / ELLE SAIT ÊTRE :

- Être à l'écoute.
- Faire preuve d'empathie.
- Être persévérant.
- Être rassurant, démystifier, instaurer une relation de confiance.
- Faire preuve de capacité d'adaptation.
- Être créatif

Nota Bene:

- Expertise : Capable d'apporter une analyse critique
- Maîtrise: Adaptation au changement
- Application: Mise en contexte
- Notions : Exécuter dans un environnement connu

## IL / ELLE SAIT FAIRE :



### Expertise

- Organiser et animer des ateliers collectifs.
  - Accompagner les usagers dans leurs démarches et usages du quotidien.
  - Vulgariser, illustrer.
  - Comprendre les besoins et les attentes du public.
  - Organiser et animer un accompagnement individuel.
- .....

### Maîtrise

- Organiser et animer des rencontres et événements participatifs.
  - Concevoir, mettre en œuvre et évaluer son action de médiation numérique.
  - Promouvoir l'outil adéquat en fonction des besoins.
  - Concevoir des programmes d'action en fonction des besoins des usagers.
  - **Conseiller les publics sur la transformation digitale au vu des enjeux de chaque public.**
  - Diagnostiquer les freins, les leviers dans le parcours numérique.
  - Identifier et mettre en œuvre des leviers d'efficacité dans les usages du numérique.
- .....

### Application

- Accompagner la conduite du changement impulsé par les usages numériques (ne pas uniquement se reposer sur le numérique).
- S'intégrer dans l'écosystème.
- Mettre à jour ses connaissances en réalisant une veille.

