

Médiation numérique des TPE : rapprocher les écosystèmes

Dernière modification : 06.04.2022

Tags

#diagnostic #médiation #numérique #médiationnumérique

Résumé

La médiation numérique est un enjeu inéluctable pour l'économie et les entreprises qui la composent.

Elle devient dans ce contexte à la fois une posture, un savoir-être et un savoir-faire répartis entre organisation agile, gestion de l'urgence et autonomisation au long cours.

Difficulté

Facile

Prérequis

- Aucun prérequis spécifique.

Comprendre les spécificités des TPE

Les spécificités des dirigeants :



- Une implication dans l'opérationnel : disponibilité faible
- Structurellement fragile : peu d'espace temps disponible pour se projeter
- Il joue l'ensemble des rôles nécessaires au fonctionnement d'une TPE : commercialisation, communication, veille, relation banque comptable...

Les spécificités des TPE avec salariés :

- Des salariés polyvalents et adaptables
- Secrétariat faisant office de couteau suisse numérique.

Il n'y a pas de [DSI](#) (Directeur des systèmes d'information, de service de communication), en somme pas de fonction support.

Quels sont les besoins des TPE ?

- Faire des démarches administratives en ligne
- Utiliser un ordinateur
- Naviguer sur Internet
- Découvrir les opportunités du numérique
- Développer une stratégie alignée avec leur métier
- Améliorer leur présence en ligne
- Améliorer leurs outils internes et d'équipe
- Motiver et former les salariés
- Développer de nouveaux produits ou services digitalisés

Rôle du médiateur

Il accompagne les collaborateurs à l'appropriation des solutions numériques développées en s'appuyant notamment sur des méthodes simples et efficaces. Son rôle principal est d'identifier et d'accompagner la création de solutions numériques au sein d'une structure : site web, mise en place de solutions e-commerce, publicité en ligne, outils d'optimisation de la production dans le cloud et maintenance...

Nos missions

- Aider à faire
- Rassurer
- Informer
- Assister en direct ses démarches de service public
- Conseiller et orienter
- Présenter les outils existants
- Accompagner la définition d'un projet de transformation
- Proposer des formations adaptées.

Être un tiers de confiance :

- Entre numérique et TPE (matériel informatique, outils bureautiques...)
- Entre écosystème local et TPE (chambres consulaires, collectivités locales...).

Exemple d'un accompagnement type :

Écoute et premiers échanges :

- Accueillir
- Qui est-il ? / Qui sommes-nous ?
- Écoute et reformulation de la demande
- Identifier son interlocuteur pour mieux comprendre ses attentes
- S'assurer qu'il est au bon endroit. Si ce n'est pas le cas, rediriger vers la structure adaptée
- Évaluer son niveau de maîtrise des compétences numériques et la maturité numérique de sa structure
- Déterminer si le besoin est d'ordre technique ou stratégique.

Réponse à la demande :

- Aiguiller sans faire la promotion d'une solution technologique spécifique
- Apporter plusieurs solutions en présentant les avantages et inconvénients
- Vérifier que l'accompagnement a répondu au besoin
- Synthétiser l'échange (besoins exprimés, solutions identifiés)
- Demander s'il a d'autres questions en rapport ou non avec sa demande.

Prendre congé et s'assurer de la satisfaction du client :

- Déterminer s'il y a une échéance, et s'il souhaite être rappelé ultérieurement afin de voir si la solution a répondu à son problème
- Déterminer s'il faut rediriger vers une autre structure
- Sensibiliser les enjeux opérationnels du numérique.

Les grands principes de la médiation numérique

Comment écouter ?

- Une écoute attentive et bienveillante
- Une écoute active : reformuler pour s'assurer de bien comprendre le(s) besoin(s)
- Être patient.

Comment reformuler ?



- Vulgariser : employer des termes compréhensibles par tous et adapter son langage
- Comprendre les impératifs et les enjeux des interlocuteurs.

Comment se comporter ?

- Être convivial, utiliser des formulations positives
- Avoir le droit de ne pas savoir : savoir l'expliquer et trouver des solutions ensemble
- Accompagner vers l'autonomie.

Pour aller plus loin...

[Pix](#) - Service public en ligne pour évaluer et certifier ses compétences numériques

[Diagnostic numérique](#) - Évaluer sa présence numérique et établir un plan d'actions

Licence

Ce tutoriel est mis à disposition sous les termes de la Licence Ouverte 2.0 (ou cc by SA). Ce tutoriel a été produit dans le cadre du projet Clic&Connect.

L'objectif est d'accompagner les petites structures économiques dans leurs besoins d'acquisition d'outils numériques et de leur permettre d'accéder aux dispositifs publics mis en place visant à maintenir, développer et pérenniser l'activité des TPE.

Tous les éléments reproduits dans les captures d'écran sont la propriété des sites desquels ils sont tirés.