

# Projet StESS

## Protocole

Document de travail

AVRIL 2023

agence**phare**

— [agencephare.com](https://agencephare.com)

# Avant-propos

A compléter par SOGA

# SOMMAIRE:

<b>1. INTRODUCTION</b>	<b>4</b>
1.1. Objectifs du protocole	5
1.1.1. Objectifs stratégiques	5
1.1.2. Objectifs opérationnels	5
1.2. Méthodologie	5
1.2.1. Le principe et l'échantillon	5
1.2.2. Trois phases	6
1.2.3. Les outils	7
1.3. Les points d'attention de la démarche	8
1.3.1. La nature et stabilité de l'échantillon	8
1.3.2. La formation des acteurs de l'expérimentation	8
1.3.3. Les résultats attendus : observer ou aider ?	8
<b>2. PREMIER JOUR : OBSERVATION GÉNÉRALE DES PRATIQUES</b>	<b>9</b>
2.1. Intro	10
2.2. Matinée	10
2.2.1. Séquence 1 : le professionnel présente sa structure, son environnement, ses publics (1h30)	10
2.2.2. Séquence 2 : le médiateur numérique prend le temps de stabiliser les notes (30 minutes)	11
2.2.3. Séquence 3 : le médiateur et le professionnel se redisent les objectifs et les principes de l'observation	11
2.3. Après-midi	11
2.3.1. Séquence 4 : le médiateur numérique observe les pratiques du professionnel	11
2.3.2. Séquence 5 : stabiliser ses notes	12
2.3.3. Séquence 6 : débrief de fin de journée	12
2.4. Après la journée	13
<b>3. DEUXIÈME JOURNÉE : OBSERVATION DES SAVOIR-FAIRE</b>	<b>14</b>
3.1. Introduction	15
3.2. Matinée	15
3.2.1. Séquence 1 : observation des savoir-faire	15
3.2.2. Séquence 2 : mettre les notes au propre	19
3.2.3. Séquence 3 : débrief	19
3.3. Après-midi	19
3.3.1. Séquence 4 :	19
3.3.2. Séquence 5	19

3.3.3. Séquence 6	19
3.4. Après la journée	19
<b>4. CONCLUSION</b>	<b>20</b>
4.1. Le séminaire de capitalisation	21
4.2. Calendrier	21

# 1.

# Introduction

## 1.1. Objectifs du protocole

Ce document vise à vous accompagner dans la mise en œuvre de l'expérimentation TechESS.

### 1.1.1. Objectifs stratégiques

L'expérimentation TechESS vise à permettre à des médiateurs numériques et des professionnels de l'ESS de différents secteurs de **recenser les besoins en formation et à alimenter la construction d'un plan de formation des professionnels de l'ESS** dans le champ de la médiation numérique.

### 1.1.2. Objectifs opérationnels

Ce protocole d'enquête a pour objectif de mieux aider les médiateurs numériques et les professionnels de l'ESS impliqués dans l'expérimentation de réfléchir sur leurs pratiques et besoins en compétences de secteurs. Ce protocole doit notamment leur permettre de répondre ensemble à deux questions :

- Quel est le niveau de compétences numériques de base des salariés de l'ESS qui interviennent auprès des publics fragiles ?
- Quel est leur besoin en terme d'outillage et de montée en compétences ? Quels sont les besoins identifiés auprès de publics ?

La collecte de données réalisée par les médiateurs numériques viendra ainsi alimenter la capitalisation des besoins et la construction du plan de formation réalisé par l'équipe en charge de l'expérimentation.

## 1.2. Méthodologie

La méthodologie retenue pour cette expérimentation à travers les observations in situ d'un binôme constitué d'un médiateur numérique et d'un professionnel de ESS.

### 1.2.1. Le principe et l'échantillon

Elle s'appuie sur un principe directeur clé: la personne qui est dans un rôle et une posture d'observation suit une autre personne dans le cadre de son activité, afin d'accéder à leur activité dans leur quotidien au sein d'une organisation<sup>1</sup>, sans adopter une position descendante et externe, mais davantage une position de proximité, située, qui met au cœur de l'observation le point de vue de la personne observée<sup>2</sup>.

Dans le cas de l'expérimentation TechESS, **la participation de professionnels de la médiation numérique et de professionnels de l'ESS présente un atout important par rapport à des**

<sup>1</sup> Seonaih McDonald, « Studying actions in context : a qualitative shadowing method for organizational research », vol.5, Issue 4, Qualitative research, 2005, pp.455-473, Nancy Aumais, "Parce qu'une ombre demeure visible", Recherche qualitative en sciences sociales, 2019, pp.275-279.

<sup>2</sup> On parle alors de technique du shadowing : Consuelo Vasquez, "Devenir l'ombre de soi-même et de l'autre », *Revue internationale de psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels*, 2013, pp.69-89.

**spécialistes de l'univers des études : ils seront davantage en réflexivité sur leurs pratiques et leur environnement de travail.** Ils pourront se poser des questions concrètes, en lien direct avec le recensement de besoins de formations telles que :

- Qu'est ce qui m'interpelle dans la pratique de l'autre ?
- En quoi rejoins-t-elle ma propre pratique ?
- Comment aurais-je fait différemment ?

L'expérimentation TechESS repose sur **la mobilisation et la participation de 16 médiateurs numériques et de 16 professionnels de l'ESS, qui sont répartis sur quatre branches professionnelles.**

## **1.2.2. Trois phases**

La méthodologie repose sur trois phases complémentaires ayant chacune plusieurs objectifs.

### **1.2.2.1. Une journée de découverte de l'environnement de travail, des publics et des pratiques du professionnel par le médiateur**

Lors d'une première journée, le médiateur numérique observe et cherche à comprendre les besoins des bénéficiaires accompagnés par les professionnels et les pratiques mises en œuvre pour répondre à ces besoins. Cette phase se compose de plusieurs séquences d'observations et d'une réunion de bilan de la journée entre le médiateur numérique et le professionnel. Elle permet au médiateur de mieux comprendre le contexte d'intervention du professionnel et ses pratiques.

### **1.2.2.2. Une journée centrée sur le recensement des savoir-faire et des besoins en savoir-faire du professionnel par le médiateur**

Lors d'une deuxième journée, le professionnel de l'ESS observe et cherche à comprendre davantage quels savoir-faire sont mobilisés dans les accompagnements et quels sont les besoins en savoir-faire des professionnels de l'ESS. Cette phase se compose de plusieurs séquences d'observations et d'une réunion de bilan de la journée entre le médiateur numérique et le professionnel. Elle permet au médiateur et au professionnel de l'ESS de s'interroger ensemble sur les savoir-faire utiles.

### **1.2.2.3. Un séminaire d'une journée sur le partage et la mise en commun des enseignements des observations sur les savoir-faire et les besoins en savoir-faire de l'ESS**

Lors d'une troisième journée, l'ensemble des médiateurs numériques et des professionnels de l'ESS ayant participé à l'expérimentation se retrouvent sur des temps d'échange et de bilan privilégiés pour comparer leurs expériences. Cette journée vise notamment à produire et à monter en généralité sur des enseignements partagés issus de l'expérimentation.

### 1.2.3. Les outils

Ce protocole d'enquête s'appuie sur plusieurs outils (guide d'observation, guide d'entretien) que nous présentons ci-dessous.

#### 1.2.3.1. L'observation

L'observation permet au médiateur numérique de comprendre l'environnement de travail, les publics, les pratiques, et les savoir-faire mobilisés par les professionnels de l'ESS afin de réfléchir sur ses propres pratiques et de nourrir l'échange avec le professionnel de l'ESS sur l'ensemble de ces sujets.



Le médiateur pourra mobiliser **un guide d'observation** au cours des deux premières journées d'observation (voir présentation ci-dessous), dont il faudra synthétiser les observations pour mieux les partager avec le professionnel de l'ESS.

#### 1.2.3.2. Les échanges croisés

Les échanges croisés réalisés entre le médiateur et le salarié de l'ESS doivent permettre aux deux personnes d'échanger sur le contenu des observations de la journée, de débriefer des situations vécues, des réponses apportées. Il s'agit de moments clés dans la journée. Le médiateur interroge le

professionnel de l'ESS de manière à ce que le professionnel de l'ESS puisse aussi lui poser des questions sur ses propres publics, ses propres pratiques, ses propres savoir-faire. Le guide d'entretien proposé dans ce protocole vise donc à favoriser un dialogue libre et ouvert sur les pratiques ainsi que les difficultés rencontrées, les solutions identifiées.

## 1.3. Les points d'attention de la démarche

### 1.3.1. La nature et stabilité de l'échantillon

Le binôme professionnel et médiateur doit être le même tout au long de l'expérimentation sur les trois journées prévues (première observation, deuxième observation, séminaire). La diversité des secteurs concernés et la diversité des situations doivent permettre d'observer des situations, des pratiques, des savoir-faire et des besoins en formation très différents.

### 1.3.2. La formation des acteurs de l'expérimentation

Chaque binôme professionnel et médiateur bénéficie d'une formation afin de prendre connaissance des objectifs, des principes et de la méthode de l'expérimentation. Au cours de cette formation, ce protocole d'enquête et ses outils seront présentés à chaque binôme, **testé en situation et si besoin ajusté en fonction des retours, afin** de s'assurer de sa pertinence et de sa fiabilité.

### 1.3.3. Les résultats attendus : observer ou aider ?

Chaque phase du protocole est élaborée de manière à ce que le médiateur numérique et le professionnel puissent construire un cheminement dans l'expérimentation qui leur est propre. A partir d'une première journée où le professionnel de l'ESS dispose d'une grande latitude pour présenter son organisation, son environnement de travail, ses publics, ses pratiques, le médiateur sera davantage actif lors de la deuxième journée pour centrer son observation sur les savoir-faire mobilisés et les besoins en savoir-faire. C'est lors de la troisième phase de l'expérimentation, lors du séminaire, que les binômes auront davantage de temps et de latitude pour s'entraider dans l'analyse et l'amélioration de leurs pratiques.

# 2.

## **Premier jour : observation générale des pratiques**

## 2.1. Intro

Les horaires sont indiqués ci-dessous à titre indicatif.

Horaires	Numéro de la séquence
9h30-11h	Séquence 1 : le professionnel présente la structure, son environnement de travail et ses publics (profils et besoins)
11h-12h	Séquence 2 : le médiateur met ses notes au propre et le professionnel peut se concentrer sur ses occupations (répondre à des mails, etc.).
12h-12h30	Séquence 3 : le professionnel et le médiateur se redisent les objectifs et les principes de l'observation
12h30-14h	Déjeuner
14h-15h30	Séquence 4 : le médiateur observe les pratiques du professionnel en respectant les principes de départ
15h30-16h	Séquence 5 : le médiateur met ses notes au propre et le professionnel peut se concentrer sur ses occupations (répondre à des mails, etc.).
16h-17h	Séquence 6 : le médiateur et le professionnel débriefent ensemble de la journée et des pratiques observées

## 2.2. Matinée

La matinée est dédiée à la rencontre entre le professionnel et le médiateur numérique.

### 2.2.1. Séquence 1 : le professionnel présente sa structure, son environnement, ses publics (1h30)

Le professionnel accueille le médiateur numérique. Il lui présente :

- Sa structure
- Son parcours professionnel
- Son environnement de travail
- Les profils et les besoins des personnes qu'il accueille

### 2.2.2. Séquence 2 : le médiateur numérique prend le temps de stabiliser les notes (30')

Le médiateur met ses notes au propre et le professionnel peut se concentrer sur ses occupations (répondre à des mails, etc.). Il s'agit d'un temps de respiration au cours duquel le professionnel de l'ESS peut s'occuper de sa structure.

### **2.2.3. Séquence 3 : le médiateur et le professionnel se redisent les objectifs et les principes de l'observation (30')**

#### **2.2.3.1. Se redire les objectifs de l'observation**

Le médiateur numérique explique le fonctionnement et les objectifs de la journée à son binôme. L'observation vise à répondre à plusieurs objectifs :

- Collecter des informations sur le contexte d'intervention des professionnels de l'ESS (besoins des personnes accompagnées, pratiques non-numériques).
- Collecter des informations sur les pratiques de médiation numérique des professionnels de l'ESS
- Collecter des informations sur les savoir-faire qui sous-tendent ces pratiques.

#### **2.2.3.2. Se redire les principes de l'observation**

L'observation se déroule selon un certain nombre de principes :

- Le médiateur numérique se présente seulement comme un observateur
- Le médiateur numérique ne doit pas intervenir dans les situations observées
- Le médiateur ne doit pas intervenir et interrompre le professionnel dans sa pratique
- L'absence de jugement de valeur de la part de la personne qui observe
- L'anonymat des personnes observées

## **2.3. Après-midi**

### **2.3.1. Séquence 4 : le médiateur numérique observe les pratiques du professionnel (1h30)**

Ce guide d'observation est mobilisé entre 14h et 15h30

<b>LES SITUATIONS OBSERVEES SONT :</b>	<b>EN QUOI CELA VOUS INTERPELLE ?</b>	<b>EN QUOI CES PRATIQUES SONT SIMILAIRES OU DIFFERENTES DES VOTRES ?</b>


### 2.3.2. Séquence 5 : le médiateur prend le temps de stabiliser ses notes (30')

Le médiateur met ses notes au propre et le professionnel peut se concentrer sur ses occupations (répondre à des mails, etc.). Il s'agit d'un temps de respiration au cours duquel le professionnel de l'ESS peut s'occuper de sa structure.

### 2.3.3. Séquence 6 : le médiateur numérique et le professionnel font le débrief de fin de journée (1h)

Le médiateur numérique et le professionnel de l'ESS font un débrief de la journée et notamment de l'observation de la journée.

LES questions	retour du médiateur numérique	RETOUR DU professionnel
<i>Qu'est ce que j'ai appris au cours de la journée ?</i>		
<i>En quoi cela est différent ou semblable à mes pratiques ?</i>		
<i>Quelles sont les questions que je me pose après cette journée ?</i>		

Il est fortement préconisé de repartir des situations concrètes vécues, des étonnements, sans jugement de valeur.

## 2.4. Après la journée

Le médiateur fait un retour d'expérience à l'équipe projet.

# 3.

## Deuxième journée : observation des savoir-faire

PARTIE N° 3

## 3.1. Introduction

Horaires	Numéro de la séquence
9h30-11h	Séquence 1 : le médiateur observe les pratiques du professionnel pour identifier les savoir-faire mobilisés
11h-11h30	Séquence 2 : le médiateur met ses notes au propre et le professionnel peut se concentrer sur ses occupations (répondre à des mails, etc.).
11h30-12h30	Séquence 3 : le médiateur et le professionnel débriefent entre eux des situations vécues, et des savoir-faire mobilisés.
12h30-14h	Déjeuner
14h-15h30	Séquence 4 : le médiateur observe les pratiques du professionnel pour identifier les savoirs-faires mobilisés
15h30-16h	Séquence 5 : le médiateur met ses notes au propre et le professionnel peut se concentrer sur ses occupations (répondre à des mails, etc.).
16h-17h	Séquence 6 : le médiateur et le professionnel débriefent entre eux des situations vécues, et des savoir-faire mobilisés.

## 3.2. Matinée

### 3.2.1. Séquence 1 : observation des savoir-faire

Cette grille est présentée ici à titre indicative.

#### 3.2.1.1. Première étape : l'observateur renseigne le tableau « contexte général ».

CONTEXTE GENERAL	INFORMATIONS
<i>Lieu et date de l'observation</i>	
<i>Durée de l'intervention.</i>	

<i>Objet ou thématique de l'intervention</i>	
<i>Autres informations</i>	

### 3.2.1.2. Deuxième étape : l'observateur renseigner des informations sur l'environnement de travail.

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	FAITS OBSERVES
<i>L'intervention est-elle réalisée en présentiel ou en distanciel ?</i>	
<i>Des outils numériques sont-ils disponibles et/ou mobilisés par le professionnel ?</i>	
<i>Des outils numériques sont-ils disponibles et/ou mobilisés par le bénéficiaire ?</i>	
<i>Autres informations pertinentes</i>	

### 3.2.1.3. Troisième étape, le médiateur observe l'intervention en accordant une attention aux savoir-faire mobilisés

PRISE DE NOTE SUR LE BENEFICIAIRE 1	FAITS OBSERVES
<b>Recensement des besoins</b>	
<i>Quel est le profil de la personne accompagnée (âge, genre, résidence, personne isolée, etc.) ?</i>	

<b>Comment le bénéficiaire formule sa demande ?</b>	
<b>Comment le professionnel a répondu à la demande ?</b>	
<b>Le bénéficiaire a-t-il déjà été accompagné par des professionnels ?</b>	
<b>Le besoin d'accompagnement est-il au départ numérique ? Ou plus global ?</b>	
<b>Le besoin d'accompagnement concerne-t-il le quotidien ou d'autres enjeux (insertion professionnelle, démarche administrative) ?</b>	
<b>Autres éléments constatés (inattendus ou non)</b>	
<b>RECENSEMENT DES SAVOIR-FAIRE</b>	
<b>Quelles sont les pratiques d'accueil mobilisées ? Comment favoriser la confiance ?</b>	
<b>Quelles sont les pratiques d'écoute/ d'approfondissement des besoins mobilisées ?</b>	
<b>Quelles sont les pratiques d'information et les types de solutions proposées ?</b>	
<b>Quelles sont les pratiques ou les ressources mises en œuvre pour mettre en capacité les bénéficiaires de réutiliser les ressources proposées ?</b>	
<b>Pour ces pratiques, les professionnels s'appuient-ils sur des dispositifs ou des</b>	

<b>acteurs de la médiation numérique du territoire ?</b>	
<b>RECENSEMENT ET ANALYSE DES FREINS</b>	
<b>Quels sont les principaux freins constatés sur les différentes pratiques abordées ?</b>	
<b>Ces freins sont-ils liés à la spécificité des publics rencontrés ?</b>	
<b>Ces freins sont-ils liés à un enjeu de posture et/ou de compétence ?</b>	
<b>Ces freins sont-ils liés au manque de ressources et d'informations disponibles ?</b>	
<b>Ces freins sont-ils liés à des processus internes aux structures ?</b>	
<b>ECHANGES SUR LES SITUATIONS INATTENDUES</b>	

NOUVEAU BENEFICIAIRE	FAITS OBSERVES

### 3.2.2. Séquence 2 : le médiateur prend le temps de stabiliser ses notes (30')

Le médiateur met ses notes au propre et le professionnel peut se concentrer sur ses occupations (répondre à des mails, etc.). Il s'agit d'un temps de respiration au cours duquel le professionnel de l'ESS peut s'occuper de sa structure.

### 3.2.3. Séquence 3 : le médiateur numérique et le professionnel font le débrief de la matinée (1h)

Le médiateur numérique et le professionnel de l'ESS font un débrief de la journée et notamment de l'observation de la journée.

LES questions	retour du médiateur numérique	RETOUR DU professionnel
<i>Qu'est-ce que j'ai appris au cours de la journée ?</i>		
<i>En quoi cela est différent ou semblable à mes pratiques ?</i>		
<i>Quelles sont les questions que je me pose après cette journée ?</i>		

## 3.3. Après-midi

Le médiateur numérique et le professionnel échangent selon le même protocole que la matinée.

## 3.4. Après la journée

# 4.

## Conclusion

## 4.1. Le séminaire de capitalisation

*A compléter par SOGA*

(il est recommandé que le test PIC intervienne pour tous les acteurs au moment du séminaire, et de manière anonyme).

## 4.2. Calendrier global de l'expérimentation

*A compléter par SOGA*