EDEC Inclusion numérique – Axe 2.2

Professionnels avec une fonction d'aidant numérique

Fiche repère sur la fonction d'aidant numérique

Juillet 2025

Cette fiche donne des points de repère pour comprendre la fonction d'aidant numérique, ses principaux enjeux et les actions concrètes pouvant être mises en œuvre.

Ces définitions ont été élaborées par le pôle ingénierie de formation et certification d'Uniformation dans le cadre de l'EDEC Inclusion Numérique et sont issues des constats et préconisations de nos travaux.

Table des matières

1. Qu'entend-t-on par "aidant numérique" ? 2

2. Que font les professionnels qui ont une fonction d'aidant numérique ? 3
3. Pourquoi tout professionnel qui travaille au contact de publics a potentiellement une fonction d'aidant numérique ? 3
4. Pourquoi la fonction d'aidant numérique est-elle parfois difficile à comprendre et à identifier ? 5
5. Pourquoi est-il nécessaire de mieux repérer, outiller et accompagner les professionnels qui ont une fonction d'aidant numérique ? 5
6. Quel est le niveau requis en matière de compétences numériques pour avoir une fonction d'aidant numérique ? 6
7. Quelles actions sont possibles ? 6
8. Glossaire 7

1. Qu'entend-t-on par "aidant numérique" ?

Le terme "d'aidant numérique" est aujourd'hui utilisé pour désigner des professionnels qui sont confrontés aux difficultés d'usage numérique du public qu'ils accueillent ou accompagnent, et qui peuvent être amenés à guider, voire à faire pour le compte de, pour lever des situations de blocage, alors que cela n'est pas le coeur de leurs missions.

A la différence des professionnels de la médiation numérique, dont le métier consiste à accompagner les publics vers une autonomie des usages numériques, les professionnels qui ont une fonction d'aidant numérique n'ont pas vocation à prendre en charge l'accompagnement au numérique de leurs publics, mais ils doivent aujourd'hui pouvoir apporter une première réponse aux difficultés rencontrées pour ne laisser personne au bord du chemin.

Le terme recouvre donc une grande diversité de métiers et de contextes de travail différents. C'est une fonction ajoutée à un coeur de métier autre.

2. Que font les professionnels qui ont une fonction d'aidant numérique ?

Les professionnels qui ont une fonction d'aidant numérique sont avant tout des prescripteurs, qui vont être capables d'accueillir avec bienveillance la personne en difficulté avec le numérique ou qui semble l'être, de faire un premier diagnostic de ses usages et besoins et de l'orienter vers une structure de médiation numérique adaptée.

En fonction de l'urgence de l'usager et selon le temps et les moyens dont ils disposent (équipement, compétences, règles, partenaires mobilisables) ils peuvent être amenés à faire la démarche avec l'usager en le guidant pas-à-pas, voire à faire la démarche pour le compte de l'usager en cas d'urgence critique. Dans ce cas, ils favoriseront toujours le gain d'autonomie de l'usager et veilleront à respecter les bonnes pratiques d'utilisation des données personnelles.

En résumé, le professionnel avec une fonction d'aidant numérique :

- Accueille avec bienveillance l'usager en difficulté avec le numérique ou qui semble l'être
- Analyse la situation de l'usager en effectuant un rapide diagnostic de ses usages, ses besoins et ses éventuelles difficultés avec le numérique
- Choisit une stratégie d'accompagnement adaptée en prenant en compte l'urgence de la personne, le temps et les moyens dont il dispose (équipement, compétences, règles, partenaires mobilisables)
- Veille à respecter les bonnes pratiques d'utilisation des données personnelles des usagers
- Oriente l'usager vers une structure adaptée à son profil et à ses difficultés
- Favorise le gain d'autonomie de l'usager en le laissant le plus possible faire par lui-même et en suscitant son intérêt à développer ses compétences numériques

3. Pourquoi tout professionnel qui travaille au contact de publics a potentiellement une fonction d'aidant numérique ?

Dans un monde de plus en plus digital, la plupart de nos interactions sociales se déroulent aujourd'hui, pour partie ou totalement, en ligne : réaliser des démarches administratives, rechercher un emploi, se déplacer, suivre la scolarité de ses enfants, recourir à un service de petites annonces, s'informer, se former, s'instruire, communiquer avec sa famille, ses amis, se divertir… Rechercher et traiter des informations, créer et communiquer des données et des comptes personnels en ligne et y accéder aisément font désormais partie des situations de la vie courante.

Or, encore aujourd'hui en France, 36% des adultes rencontrent des freins à l'usage numérique et presque un Français sur deux (44 %) rencontre des difficultés dans la réalisation de démarches administratives en ligne.

Ces inégalités numériques sont le reflet d'inégalités économiques, éducatives et sociales préexistantes. L'âge avancé et un faible niveau de vie favorisent l'illectronisme mais en réalité ce phénomène touche un peu tout le monde : des jeunes, des entrepreneurs, des personnes en situation de handicap ...

Dans ce contexte, de nombreux acteurs qui travaillent au contact de publics se sont déjà retrouvés face à une personne en réelle difficulté avec le numérique et qui a besoin d'aide pour réaliser une démarche, souvent urgente : difficulté à utiliser les outils numériques (ordinateur, smartphone, imprimante, objets connectés ...), difficultés à remplir un formulaire en ligne, perte des accès aux plateformes, peur de ne pas y arriver, sentiment de honte, etc.

Voici quelques exemples de secteurs et de situations à titre d'illustration :

Métiers de la protection sociale : Marta, chargée d'accueil dans une mutuelle, reçoit au guichet Joséphine, 66 ans, venue sur rendez-vous. Elle essaie depuis plusieurs jours de se connecter à son espace personnel avec son mail et son mot de passe depuis son smartphone, mais elle bloque à l'étape de la double authentification. Elle ne comprend pas ce qu'est le code demandé ni comment le récupérer.

Métiers de la santé et du médico-social : Karim, éducateur spécialisé dans un hôpital psychiatrique rend visite à Sofia, 15 ans, qui est hospitalisée à la suite d'un trouble alimentaire. Elle passe plusieurs heures par jour sur les plateformes de streaming et sur les réseaux sociaux pour suivre des contenus sur les repas équilibrés. Elle demande à Karim s'il connaît des comptes fiables. Karim pense qu'elle a besoin d'aide pour mieux comprendre le fonctionnement de ces plateformes et leur impact sur sa maladie.

Métiers du logement social : Sophie, 41 ans, gardienne d'immeuble, croise Maurice, 68 ans, locataire. Il a eu un dégât des eaux et son assureur lui a demandé d'envoyer des documents et des photos via son espace personnel. Maurice a pris des photos avec son téléphone, mais il ne comprend pas comment les envoyer. Il demande à Sophie si elle peut le faire avec lui.

Métiers de l'aide à domicile : Thierry, employé à domicile, est interpellé par Joachim, 79 ans, qui lui montre un message sur sa télévision connectée disant qu'il faut « renouveler son abonnement ». Il ne comprend pas ce que cela signifie, ni comment utiliser la télécommande pour naviguer dans les menus. Il demande à Thierry s'il peut l'aider.

Métiers des services publics de proximité : Benjamin, agent d'accueil en mairie, reçoit José, 54 ans, agriculteur. Il utilise internet le moins possible et préfère les interactions humaines. Il doit envoyer des justificatifs à l'URSSAF, mais il n'a pas d'ordinateur. Il a ramené des documents papiers et demande si on peut les envoyer d'ici.

Métiers de l'emploi et de l'insertion : Nadège, travailleuse sociale dans un service d'insertion, accompagne Christopher, 18 ans, dans sa demande de bourse. Il a fait une simulation mais il n'a pas réussi à finaliser sa demande. Il ne sait pas comment scanner ou envoyer les documents. Il lui dit qu'il a pris tous les documents en photo mais que cela ne fonctionne pas.

Métiers du secteur éducatif et culturel : Claire, agent d'accueil dans une médiathèque rurale, voit arriver un jeune garçon de 12 ans avec un papier de l'école : ses parents doivent se connecter sur Educonnect pour donner leur autorisation pour une sortie scolaire. Le garçon ne sait pas faire, sa mère non plus, et il demande à Claire si elle peut l'aider à faire la démarche. Il tend son téléphone.

4. Pourquoi la fonction d'aidant numérique est-elle parfois difficile à comprendre et à identifier ?

La fonction d'aidant numérique relève d'une situation de fait. Ce sont les difficultés avec les usages numériques des publics à un endroit où on ne les attendait pas "a priori" qui font qu'on devient aidant numérique. Cela s'impose à soi.

En l'absence de cadre clair, la fonction d'aidant numérique est souvent discrète et informelle. L'investissement en temps et le type d'aide apportée sont laissés à la propre appréciation des professionnels, en fonction de leur bon vouloir et propres appétences.

Cette fonction peut aussi être mal comprise et mal vécue par les professionnels concernés et par leur hiérarchie, comme quelque chose qui dénature leur cœur de métier ou qui grignote du temps sur les activités professionnelles qui font le plus sens pour eux. D'autant plus quand cela concerne des métiers qui sont déjà à flux tendu dans leur quotidien professionnel, avec parfois le sentiment de ne pas réussir à bien faire leur travail.

La fonction d'aidant numérique a aussi des contours mouvants. Elle va prendre différentes formes selon les objectifs professionnels, le temps, les moyens, les compétences du professionnel et les règles de sa structure. Certains aidants peuvent ainsi réaliser un accompagnement de l'usager en demande vers l'autonomie numérique en proposant des actions concrètes, avec parfois du temps dédié et des moyens alloués, tandis que d'autres pourront très difficilement pendre en charge cet accompagnement et vont jouer un rôle d'orientation. De plus, pour un même métier et un même contexte de travail, on constate que chaque professionnel va trouver une posture et des limites qui lui sont propres. Cette souplesse doit être maintenue pour permettre aux professionnels de prendre en compte les besoins de leurs publics en matière d'inclusion numérique tout en restant à leur juste place.

5. Pourquoi est-il nécessaire de mieux repérer, outiller et accompagner les professionnels qui ont une fonction d'aidant numérique ?

Les professionnels avec une fonction d'aidant numérique, qui ne sont pas des spécialistes de la médiation numérique, ne savent souvent pas comment réagir face aux besoins des publics : quelle posture adopter, jusqu'où aider et de quelle manière, vers qui se tourner, comment contribuer à une meilleure autonomie de la personne, etc.

Les situations rencontrées posent des questions de responsabilité, de confidentialité, d'éthique : crainte de commettre une erreur et de devoir en assumer les conséquences, accès à des informations personnelles sans règles définies (mots de passe, données de santé, codes de carte bleue, etc.). L'aide apportée peut compromettre l'usager, l'aidant numérique et la structure.

En l'absence de cadre et d'espace de discussion partagés sur ces sujets, cela peut créer un sentiment d'isolement et un repli identitaire.

Les professionnels peuvent aussi ressentir des difficultés à se sentir légitimes pour jouer un rôle d'aidant numérique car ils ont tendance à surestimer le niveau d'expertise nécessaire en termes de compétences numériques et peuvent se sentir eux-mêmes en difficulté dans leurs propres usages numériques.

Il est donc nécessaire de rassurer, reconnaître, cadrer et soutenir la fonction des aidants numériques afin qu'ils puissent agir de manière apaisée et sécurisée auprès de leurs publics en difficulté avec le numérique.

6. Quel est le niveau requis en matière de compétences numériques pour avoir une fonction d'aidant numérique ?

Les professionnels n'ont pas besoin d'être des experts du numérique pour aider et agir pour l'inclusion numérique de leurs publics, dans la mesure où ils ne sont pas amenés à les former sur ce sujet, à la différence des professionnels de la médiation numérique.

De plus, vu comme le numérique évolue vite, il est impossible de pouvoir tout maîtriser et il faut accepter d'apprendre avec l'usager.

En revanche, ils doivent être suffisamment à l'aise pour pouvoir accueillir et guider leurs publics.

12 compétences numériques de base nous semblent particulièrement intéressantes pour les aidants numériques (d'après le référentiel Pix):

- Utiliser divers services en ligne pour trouver une information
- Repérer des indices simples pour vérifier la fiabilité et la pertinence d'une source d'information
- Stocker et organiser ses fichiers dans des environnements numériques pour en faciliter l'accès
- Connaitre les propriétés élémentaires d'un fichier (date, auteur, taille)
- Respecter les formats de données lors de leur saisie en tableau pour éviter des erreurs de saisie
- Adapter ses pratiques de communication en tenant compte du contexte et du besoin
- Respecter les principales règles de civilité et le droit des personnes lors des interactions en ligne
- Mettre en forme un texte dans une application d'édition de texte
- Identifier différents risques numériques et mettre en œuvre des stratégies de protection des ressources matérielles et logicielles
- Vérifier l'absence de menace dans un contenu avant action (ouverture, activation, installation)
- Sécuriser ses accès aux environnements numériques
- Savoir que les données partagées dans une transaction en ligne peuvent être lues ou collectées par d'autres personnes

Ces compétences peuvent être rattachées à des actions concrètes qu'ils peuvent avoir à réaliser auprès des publics en difficulté.

L'objectif n'est pas de penser ce cadre comme un prérequis indispensable mais de proposer aux professionnels identifiés comme aidants numériques un niveau cible idéal, afin de les inciter à faire le point sur leurs compétences et à les renforcer par des actions formatives complémentaires. Des outils d'évaluation et de formation facilement accessibles peuvent leur être présentés.

7. Quelles actions sont possibles ?

Pour rassurer et repérer :

- Réaliser un auto-diagnostic sur la fonction d'aidant numérique pour identifier des professionnels concernés
- Proposer des actions de sensibilisation pour les encadrants en reprenant les idées clés sur la fonction d'aidant numérique

Pour cadrer :

- Créer des espaces de discussions partagés pour les professionnels et encadrants concernés afin de définir une ligne de conduite commune et partager les questionnements
- Mettre à disposition des ressources clés en main
- Si cela est souhaitable et faisable, déposer une demande d'habilitation au service Aidants Connect afin de disposer de cet outil pour réaliser des démarches en manipulant les données personnelles des usagers de manière sécurisée

Pour développer les compétences :

- Proposer une formation courte et opérationnelle de type « trousse de premiers secours » afin de donner les bons réflexes aux aidants numériques sur les besoins les plus urgents
- Proposer aux aidants numériques de faire le point sur leurs compétences numériques de base et de les renforcer à travers des outils d'évaluation et de formation facilement accessibles (Test Pix, plateforme Les Bons Clics, certification CléA numérique, etc.)

8. Glossaire

Aidants Connect : Service public numérique qui permet aux aidants professionnels d'accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches en ligne de manière légale et sécurisée. Il repose sur une demande d'habilitation délivrée à une personne morale éligible et une formation obligatoire.

Fracture numérique : Terme employé pour décrire les inégalités dans l'accès aux technologies de l'information et de la communication, leur utilisation et leur impact. Ces inégalités numériques sont le reflet d'inégalités économiques, éducatives et sociales préexistantes. La fracture numérique ne se limite donc pas à un problème d'accès aux technologies (comme la connexion internet ou les équipements) mais elle est avant tout une fracture sociale et culturelle.

Illectronisme : État d'une personne qui ne maîtrise pas les compétences nécessaires à l'utilisation et à la création des ressources numériques (On distingue dans l'illectronisme les lacunes liées à l'utilisation des outils numériques (ordinateurs, téléphones intelligents, etc.) et celles liées à l'usage des contenus disponibles sur Internet (remplir un formulaire en ligne, acheter sur un site Web, etc.).

Inclusion numérique : Il s'agit d'un processus, d'une démarche, visant à rendre le numérique accessible à tous les publics afin de favoriser leur autonomie et leur insertion sociale, professionnelle, économique, et ce, dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel.

Médiateur numérique : Terme employé pour désigner tous les professionnels dont le métier consiste à accompagner les publics vers une autonomie des usages numériques, qu'il s'agisse de leur mission principale ou non.

Règlement général sur la protection des données (RGPD) : Cadre européen concernant le traitement et la circulation des données à caractère personnel. Ce texte renforce les droits des individus, responsabilise les acteurs manipulant les données et donne à la CNIL un pouvoir accru pour sanctionner en cas de non-conformité