COMPRENDRE · S’ENTRAÎNER · REPRENDRE

ccompagner un usager éloigné du n umérique

Des explications, des applications et des corrections pour préparer votre concours.

AAE Intérieur, examen professionnel B vers A, session 2027 : début des oraux au 7 décembre 2026 confirmé sur la page ministérielle le 2 novembre. Calendrier et repères du coach uniquement ; RAEP du 9 novembre conservé.

Ce document conserve la version indiquée en pied de page. Les exercices sont des créations pédagogiques, distinctes des annales officielles. Consultez la notice de votre session pour ses règles et ses échéances.

Culture administrative · 15 min

ccompagner un usager éloigné du numérique

Identifiez l'obstacle rencontré et proposez un accompagnement adapté, sans supposer que chacun maîtrise les mêmes outils.

À la fin de cette fiche

- Accompagner sans se substituer sans cadre.
- Appliquer la méthode à une situation nouvelle et justifier les choix.

Comprendre plusieurs types de difficulté

Une démarche en ligne peut bloquer par manque d'équipement, de connexion, de compétences, de compréhension de la procédure ou d'accessibilité. Il faut identifier l'obstacle avant de choisir une aide. France services propose un accompagnement humain pour des démarches du quotidien et l'usage d'outils numériques, avec des relais vers les organismes partenaires.

Une démarche d'accueil

Méthode éditoriale : demander à la personne où elle bloque, reformuler l'objectif, proposer le niveau d'aide utile puis vérifier la suite comprise. Aider à utiliser un outil, expliquer une procédure et décider d'un droit sont trois rôles différents. L'orientation doit conduire à un interlocuteur capable de traiter le besoin, avec des modalités vérifiées.

Exemple fictif

Une personne sait utiliser un téléphone mais ne dispose pas du justificatif demandé. Un cours de navigation ne résoudra pas son problème. Il faut expliquer la pièce attendue et la manière de l'obtenir selon la procédure. À l'inverse, si la pièce est disponible mais impossible à transmettre, un accompagnement technique adapté peut aider. Le diagnostic évite d'attribuer tout blocage à un manque de compétence.

À vous de jouer

Un usager propose de vous communiquer son mot de passe pour que vous terminiez sa démarche plus tard. Expliquez comment poursuivre l'aide sans conserver cet accès personnel. Le scénario ne vous donne aucune habilitation particulière pour agir seul en son nom.

Correction et vigilance

Ne conservez pas le mot de passe pour un usage ultérieur. Proposez un accompagnement dans le cadre autorisé par votre structure, avec une orientation si nécessaire. Limitez les informations manipulées au besoin de la démarche et veillez à la confidentialité de l'échange. Les conditions pour agir au nom d'autrui demandent un cadre adapté ; la seule volonté de rendre service ne crée pas une habilitation.

ccompagner sans se substituer sans cadre

Une aide adaptée respecte la capacité de la personne à comprendre et à agir. Demandez ce qu'elle sait déjà faire et ce qui bloque ; ne prenez pas automatiquement le contrôle de son compte. Expliquez les étapes et vérifiez qu'elle comprend ce qui sera transmis. Un mandat ou un dispositif d'habilitation peut encadrer certains accompagnements, mais il ne doit pas

être supposé. Sur un poste partagé, pensez à la déconnexion, aux téléchargements et aux documents oubliés, selon les procédures du lieu.

À vous de jouer · approfondissement

L'usager a terminé sa démarche sur un ordinateur d'accueil. Son compte reste ouvert et un justificatif figure dans le dossier de téléchargement. Que devez-vous vérifier avant le prochain accueil ?

Correction · raisonnement attendu

Vérifiez la fin de session et la déconnexion, l'absence de document visible ou accessible à l'usager suivant, puis le traitement des fichiers selon les consignes de sécurité et de conservation. Ne réutilisez pas les identifiants ni le justificatif. Une aide réussie ne se termine pas au clic « envoyer » : elle inclut l'explication de la suite et la confidentialité.

Vérifier votre réponse

Vous prenez en compte l'après-démarche et la compréhension de l'usager, pas seulement le fonctionnement de l'outil.

À retenir

• Identifier le blocage avant de proposer une aide.

• Distinguer accompagnement et décision sur un droit.

• Protéger les accès et les données de l'usager.

Vérifiez vos connaissances

1. Un usager sait naviguer mais ne comprend pas la pièce exigée. Quelle aide cibler d'abord ?

A. L'explication de la pièce et de la procédure pour l'obtenir

B. Un cours général sur l'usage de la souris

C. La création systématique d'un nouveau compte

D. Le changement de tous ses mots de passe

Correction : A
L'aide doit correspondre au blocage constaté. Une difficulté administrative n'est pas nécessairement une difficulté technique.

2. Quel rôle France services peut-il notamment jouer ?

A. Garantir l'accord de toute prestation demandée

B. Accompagner des démarches et orienter vers les partenaires compétents

C. Modifier seul les conditions légales d'accès à un droit

D. Remplacer toutes les décisions des administrations partenaires

Correction : B

L'accompagnement aide à réaliser une démarche. Il ne signifie pas que le conseiller décide de tous les droits ou modifie leurs conditions.

3. Un usager offre son mot de passe pour que vous agissiez seul plus tard, sans cadre prévu. Que faire ?

A. Le noter dans le dossier partagé du service

B. L'envoyer à tous les collègues pour faciliter la reprise

C. Proposer un accompagnement autorisé sans conserver ce mot de passe

D. Le conserver dans une note personnelle non protégée

Correction : C
L'aide ne justifie pas la conservation d'un accès personnel sans cadre. Il faut respecter les modalités autorisées et préserver la confidentialité.

4. Pourquoi demander où la personne bloque avant de l'orienter ?

A. Parce que toutes les difficultés ont la même cause

B. Pour éviter d'expliquer la démarche

C. Pour décider immédiatement de ses droits

D. Parce que équipement, procédure, accessibilité et compétence appellent des réponses différentes

Correction : D
Le diagnostic permet une aide adaptée. Il évite de proposer un relais qui ne peut pas résoudre le problème réel.

Références

France services — démarches et accompagnement proposés
www.france-services.gouv.fr

CNIL — accompagnement numérique avec France services (20 février 2025)
www.cnil.fr