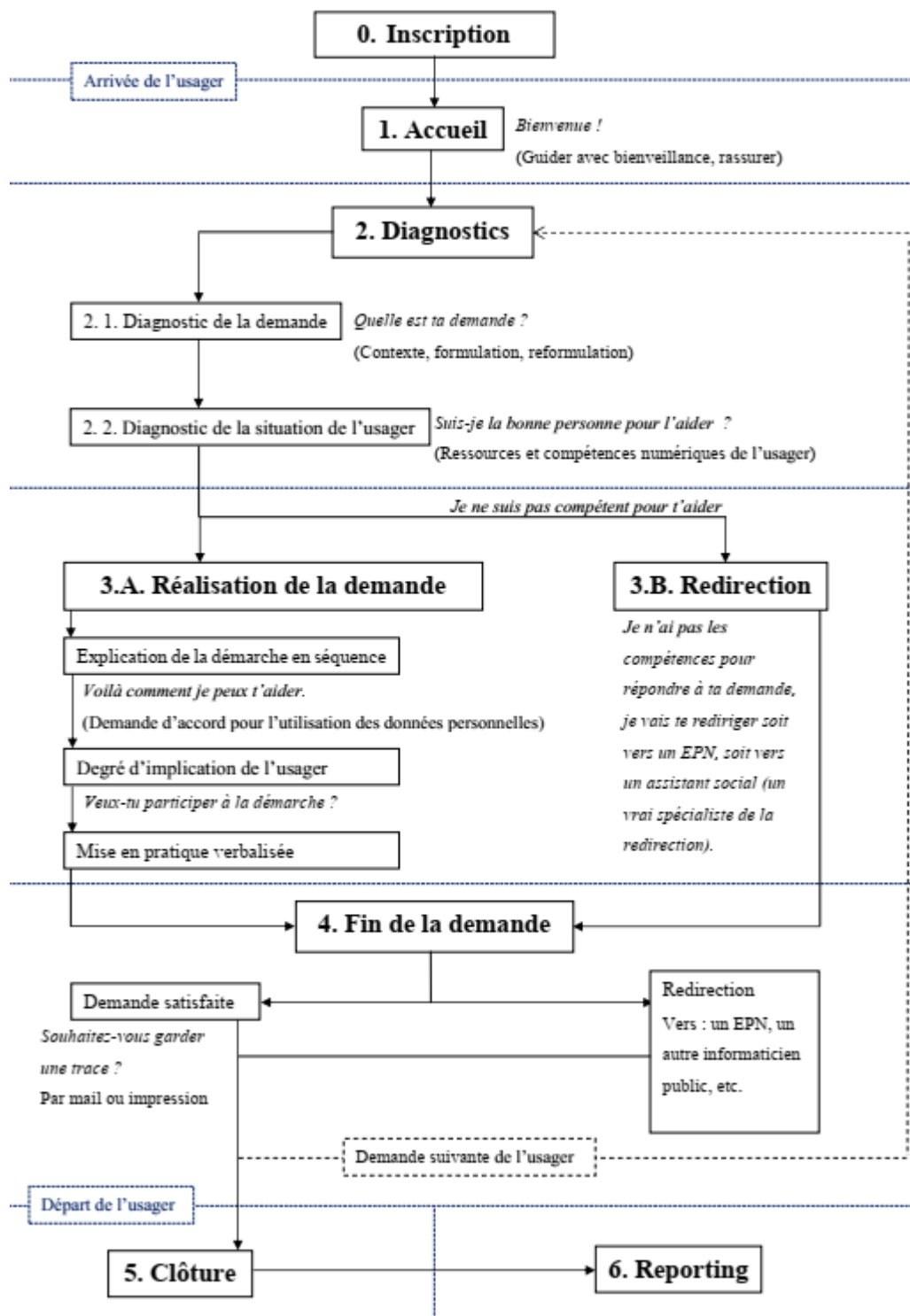


Annexes

Annexe 1 : Protocole de prise en charge IP



Annexe 2 : Guide d'entretien

Situer l'interlocuteur	
<p>1. Pourriez-vous présenter en tant que professionnel en quelques mots ?</p> <p>Relance :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Quelle est votre formation initiale ? b. Votre expérience en tant qu'accompagnant (quel métier et depuis quand) ? c. Quelle est votre fonction actuelle ? <p>2. Comment vous sentez-vous aujourd'hui dans votre rapport au numérique ? (Tant professionnellement que dans le cadre privé)</p>	Auto-évaluation
Dans la pratique	
<p>Comment s'articulent les besoins liés au numérique dans votre travail ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quelle relation entretient votre public par rapport aux usages du numérique (crainte, confiance, méfiance...)? - Y a-t-il une différence entre ce que vous êtes censé faire et les attentes sur le terrain ? - Vous sentez-vous compétent pour faire face à ces différences ? - Êtes-vous confronté à des demandes qui ne relèvent manifestement pas du champ de votre pratique professionnelle, car inappropriées ou inédites ? 	<p>Perception des difficultés d'usage</p> <p>Travail prescrit / réel</p> <p>Profane / professionnel</p> <p>Expérience / pratique</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Pouvez-vous nous donner quelques exemples emblématiques ? - Comment répondez-vous à ces sollicitations ? - Est-ce que ce type de sollicitations transforment votre métier ? 	<p>Bricolage</p> <p>Stratégie / tactique</p> <p>Sale boulot, déqualification</p> <p>Frontières AN / TS</p>
<p>Déontologie</p>	
<p>Qu'est-ce qui fait que vous faites un « bon travail » dans votre contexte ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - A minima relancer sur les dimensions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Envers les usagers ? ○ Dans les relations professionnelles ? ○ Envers la société ? <p>Avez-vous le sentiment que ce qu'est un « bon travail » dans votre contexte a évolué avec la numérisation de la société ?</p> <p>La définition du « bon travail » est-elle sujette à débat ? (thème et contexte)</p> <p>Disposez-vous de règles claires qui guident votre pratique ?</p>	<p>Bricolage</p> <p>Responsabilité</p> <p>Normes et valeurs</p> <p>Cadres, frontières</p> <p>Tensions autour des normes / Qui établit les normes et comment ?</p> <p>Règlements code</p>

Question pour poursuivre la réflexion

L'établissement de « codes de déontologie » (ou chartes) pour les aidants numériques est actuellement en discussion auprès de différents acteurs.

En avez-vous entendu parler ?

Est-ce un outil qui vous semble nécessaire dans votre quotidien ?

Annexe 3 : Grille d'analyse

Cette grille est celle qui a servi de support au codage des entretiens. Cette recherche étant le fruit d'un travail à quatre mains, nous nous sommes outillés du logiciel NVivo pour garantir la cohérence de notre grille d'analyse. Le tableau qui suit reprend les codes que nous avons utilisés.

Nom	Description
01. Rapport aux usages (Fracture)	Auto-évaluation du rapport du répondant au numérique en fonction du contexte
Privé	Rapport à la fracture du professionnel dans son contexte privé
Professionnel	Rapport à la fracture du professionnel dans son contexte de travail
Public	Rapport à la fracture du public vu par le professionnel
02. Rapport à la dématérialisation	Auto-évaluation du rapport du répondant à la dématérialisation en fonction du contexte
Privé	Rapport à la dématérialisation du professionnel dans son contexte privé
Professionnel	Rapport à la dématérialisation du professionnel dans son contexte de travail
Public	Rapport à la dématérialisation du public vu par le professionnel
03. Tension réel prescrit	Tension identifiée dans les récits entre travail réel et travail prescrit

Travail prescrit	Travail prescrit dans le récit
Travail réel	Travail réel dans le récit
04. Compétence métier	L'évaluation de sa compétence professionnelle dans l'exercice de sa fonction selon l'axe profane professionnel
Profane	Compétence professionnelle mise à mal par le contexte ou la demande
Professionnel	Compétence professionnelle correspondant au contexte ou à la demande
05. Bricolage	Situations dans le récit où le répondant détourne des outils ou des pratiques pour atteindre les objectifs
06. Perception du cadre	Perception par le répondant de son cadre de travail, de ce que celui-ci autorise ou non, et de limite qui sépare les deux états
Dedans	Ce qui entre dans le cadre de travail du travail du répondant
Hors	Ce qui n'entre pas dans le cadre de travail du répondant
Limite	Ce qui définit la limite qui sépare ce qui est dans de ce qui hors du cadre de travail du répondant.
07. Responsabilité	Appréhension, par le répondant, de sa responsabilité vis-à-vis des usagers, des relations professionnelles, de la société ou d'autres composantes

Relations professionnelles	Appréhension, par le répondant, de sa responsabilité vis-à-vis des relations professionnelles
Risques	Appréhension, par le répondant, de sa responsabilité vis-à-vis de la loi
Société	Appréhension, par le répondant, de sa responsabilité vis-à-vis de la société
Usagers	Appréhension, par le répondant, de sa responsabilité vis-à-vis des usagers
08. Évolution de la responsabilité	Appréhension, par le répondant, de l'évolution de sa responsabilité.
09. Cadre déontologique	Évocation par le répondant des règles qui s'imposent dans son cadre de travail
Contenu	Règles qui s'imposent au répondant dans sa pratique
Débat	Les règles qui s'imposent au répondant sont-elles débattues
Définition	Par qui est défini le cadre
Utilité	Perception de l'utilité d'un cadre déontologique
10. Finalités de l'accompagnement	Représentation chez le répondant des finalités de l'accompagnement
Autonomisation	L'autonomisation du public est mentionnée comme finalité importante

Demande	La réponse à la demande du public est mentionnée comme finalité importante
Lien	Le lien est mentionné comme finalité importante
11. Statut du travailleur	Perception de son statut par le travailleur (pérennité de l'emploi, perspectives, rémunération, utilité)
99. À recoder	

Annexe 4 : Caractéristiques des répondants

Catégorie	Individu	Groupe d'âge	Sexe	Formation	Statut de travail	Expérience accompagnement social	Expérience accompagnement numérique
AM	AM1	30-40	F	Technique	ISP	Aucune	Un peu
AM	AM2	20-30	M	Technique	ISP	Aucune	Beaucoup
IP & AM	IPAM1	30-40	M	Technique	Salarié	Un peu	Beaucoup
IP & AM	IPAM2	30-40	M	Autre	Salarié	Un peu	Beaucoup
IP pur	IPP1	30-40	M	Accompagnement	Salarié	Un peu	Beaucoup
IP pur	IPP2	60-70	M	Autre	Bénévole	Un peu	Un peu
IP pur	IPP3	30-40	M	Technique	Salarié	Aucune	Un peu
IP & TS	IPTS1	30-40	M	Accompagnement	Salarié	Beaucoup	Beaucoup
IP & TS	IPTS2	30-40	M	Accompagnement	Salarié	Beaucoup	Un peu
TS	TS1	40-50	F	Accompagnement	Salarié	Beaucoup	Un peu
TS	TS2	40-50	F	Accompagnement	Salarié	Beaucoup	Aucune
TS	TS3	40-50	M	Autre	Salarié	Beaucoup	Un peu
Expert AM	XAM	20-30	F	Autre	Salarié	N/A	N/A
Expert IP	XIP	30-40	M	Autre	Salarié	Un peu	Beaucoup
Expert TS	XTS	40-50	M	Autre	Salarié	Beaucoup	N/A

