

PORTRAIT D'AGENT

Chaque jour, les agents du service public mobilisent leur expertise et leur savoir-faire pour répondre aux besoins des habitants. À la Communauté de Communes du Haut Pays Bigouden, ce sont près de 200 agents, infirmiers, aides-soignants, comptables, rippeurs, agents de voirie, agents d'accueil, etc., que vous croisez ou rencontrez au quotidien. Tous partagent un même engagement : être au service du collectif. Parmi eux, Rebecca, conseillère numérique, accompagne les habitants dans leurs usages des outils digitaux. Nous l'avons rencontrée pour découvrir son rôle et son quotidien.



**REBECCA,
CONSEILLÈRE NUMÉRIQUE**

Rebecca, vous êtes conseillère numérique pour la France Services du Haut Pays Bigouden. En quoi consiste votre métier ?

Ma mission principale est d'aider les personnes à devenir autonomes dans l'utilisation des outils numériques du quotidien. Lorsqu'on pense au numérique, on imagine souvent un ordinateur ou un smartphone, mais cela inclut aussi des objets comme les montres connectées, par exemple. Mon rôle consiste à accompagner ceux qui ont des questions ou des besoins spécifiques liés à ces outils. J'organise des accompagnements individuels et des ateliers collectifs sur des thématiques variées. Mon soutien ne se limite pas aux personnes totalement novices : j'accueille aussi des utilisateurs avertis qui cherchent des réponses à des problématiques plus pointues.

Quelles sont vos missions principales et quels sont les besoins les plus fréquents des habitants que vous accompagnez ?

Je propose des accompagnements personnalisés et des ateliers collectifs. Les demandes vont de la prise en main d'un ordinateur ou d'un smartphone, à la création d'une boîte mail, ou encore à la réalisation

de démarches administratives en ligne. Mon objectif est d'apprendre aux usagers à faire par eux-mêmes. Je les guide également dans des tâches pratiques qui servent au quotidien comme transférer des photos d'un téléphone à un ordinateur, utiliser un GPS ou encore réserver un billet de train...

Vos services s'adressent aussi aux jeunes. Pourtant, la plupart d'entre eux maîtrisent déjà le numérique, non ?

C'est vrai, mais il ne s'agit pas seulement de compétences techniques. Par exemple, nous abordons la question de l'identité numérique, c'est-à-dire l'empreinte qu'on laisse sur Internet : ce que l'on partage ou ce que d'autres publient sur nous. Ces données, souvent exploitées par des algorithmes pour proposer des publicités, peuvent également influencer l'image qu'un futur employeur se fait de nous. Il est crucial de comprendre et de maîtriser cette dimension. Par ailleurs, certains jeunes ont besoin d'un accompagnement pour construire un CV, mener des recherches d'emploi... Je collabore notamment avec la Mission Locale pour les aider sur ces sujets.

Selon vous, en quoi le numérique est-il un outil clé pour améliorer le quotidien des habitants ?

Le numérique est une porte d'entrée vers une multitude de possibilités. Il permet d'accéder à des services, de rester connecté avec ses proches, d'acquérir de nouvelles compétences et même de se divertir. Cependant, il peut être source d'appréhensions. Mon rôle est d'aider les habitants à dépasser ces peurs et à découvrir tout ce que le numérique peut leur offrir. Mon accompagnement les aide à gagner en autonomie et en confiance dans leurs capacités à utiliser ces outils.

Le numérique peut être intimidant. Comment lever ces freins ?

Beaucoup de gens associent le numérique à des démarches administratives en ligne, qui peuvent être stressantes. Bien souvent, ils savent déjà faire, mais ils ont besoin d'être rassurés. J'explique que, comme toute compétence, le numérique s'apprend. C'est un peu comme le sport : aucun joueur de football n'a brillé du jour au lendemain ! Avec de la pratique et du soutien, ils finissent par y arriver. Une fois qu'ils réussissent, ils repartent fiers d'eux. Mais le numérique c'est aussi un moyen de concrétiser des projets vraiment sympa. Par exemple, je travaille aussi avec les résidents de l'EHPAD de la Trinité à Plozévet. Ils ont décidé d'écrire une gazette pour partager les actualités de la résidence. Au départ, ils étaient réticents à utiliser un ordinateur. Mais petit à petit, ils s'en sont emparés, car l'objectif était concret. Un résident, qui n'avait jamais utilisé de clavier, a déjà rédigé quatre articles. Aujourd'hui, la gazette est prête à être imprimée et ils sont déjà motivés pour un deuxième numéro. C'est une immense fierté pour eux et une satisfaction pour moi de les voir progresser.

Qu'est-ce qui vous a donné envie de vous engager dans ce métier ?

Avant de venir à Pouldreuzic, je vivais en région toulousaine où je travaillais dans le secteur social. J'accompagnais des enfants, des adolescents et des adultes. En arrivant en Bretagne, j'ai intégré le conseil départemental, où je travaillais sur un

prologiciel dédié à la protection de l'enfance. Rapidement, je me suis rendu compte que beaucoup de professionnels avaient besoin de formations pour s'approprier cet outil. J'ai alors commencé à faire de la médiation numérique pour les accompagner dans son utilisation. Cela m'a beaucoup plu, mais le contact direct avec le public me manquait. J'aime aider les gens à résoudre des situations complexes, et le dispositif « conseiller numérique » proposé par l'État correspondait parfaitement à mes aspirations.

Qu'est-ce qui vous rend fière dans votre métier de conseillère numérique ?

Ma plus grande fierté, c'est de voir les gens fiers d'eux-mêmes. Les accompagner, les voir gagner en autonomie et en confiance, donne beaucoup de sens à mon métier. C'est cette progression, parfois discrète mais toujours impactante, qui me motive au quotidien.

BÉNÉFICIER D'UN ACCOMPAGNEMENT

- Ateliers collectifs à France Services les lundis après-midi et les mercredis matin à partir du 15 janvier
- Accompagnement individuel sur rendez-vous les lundis, mardis et vendredis matin.
- Ateliers Boost Emploi avec la Mission locale, un mardi par mois de 14 h à 16h

Réservations et informations auprès de France Services 02 98 54 38 43
conseiller.numerique@cchpb.com



Flashez le QR code pour découvrir les portraits vidéos des agents de la communauté de communes et de son centre intercommunal d'action sociale