

COMMENT POURRAIT-ON AMÉLIORER LA POLYCOMPÉTENCE DES MÉDIATEURS NUMÉRIQUES SUR L'ACCÈS AUX DROITS ?

FORMATION	RÉSEAU	OUTILS	CONNAISSANCE DES USAGERS
<p>-Transfert de compétences : binôme Travailleurs sociaux/CNFS (Comme un « Vis ma vie »)</p>	<p>-Interlocuteur dédié par organisme (hotline) -Partage d'expérience -Réseau dynamique et identifié -Connaissance de chaque métier et des limites -Transversalité professionnelle</p>	<p>-Bac à sable pour les sites d'e-administration -Veille permanente -Service support -Forum pour les aidants -Application Soliguide -Site Service-public.fr -Réfèrent unique de parcours SPIE (expérimentation en Charente)</p>	<p>-Posture de l'accompagnant -Ecoute active -Question de la complémentarité avec l'utilisateur -Clarté de l'information dans l'e-administration pour plus d'efficacité</p>