

# Articuler les dispositifs France services et Conseiller numérique

**Thomas MACALUSO**

*Programme Société Numérique (ANCT)*

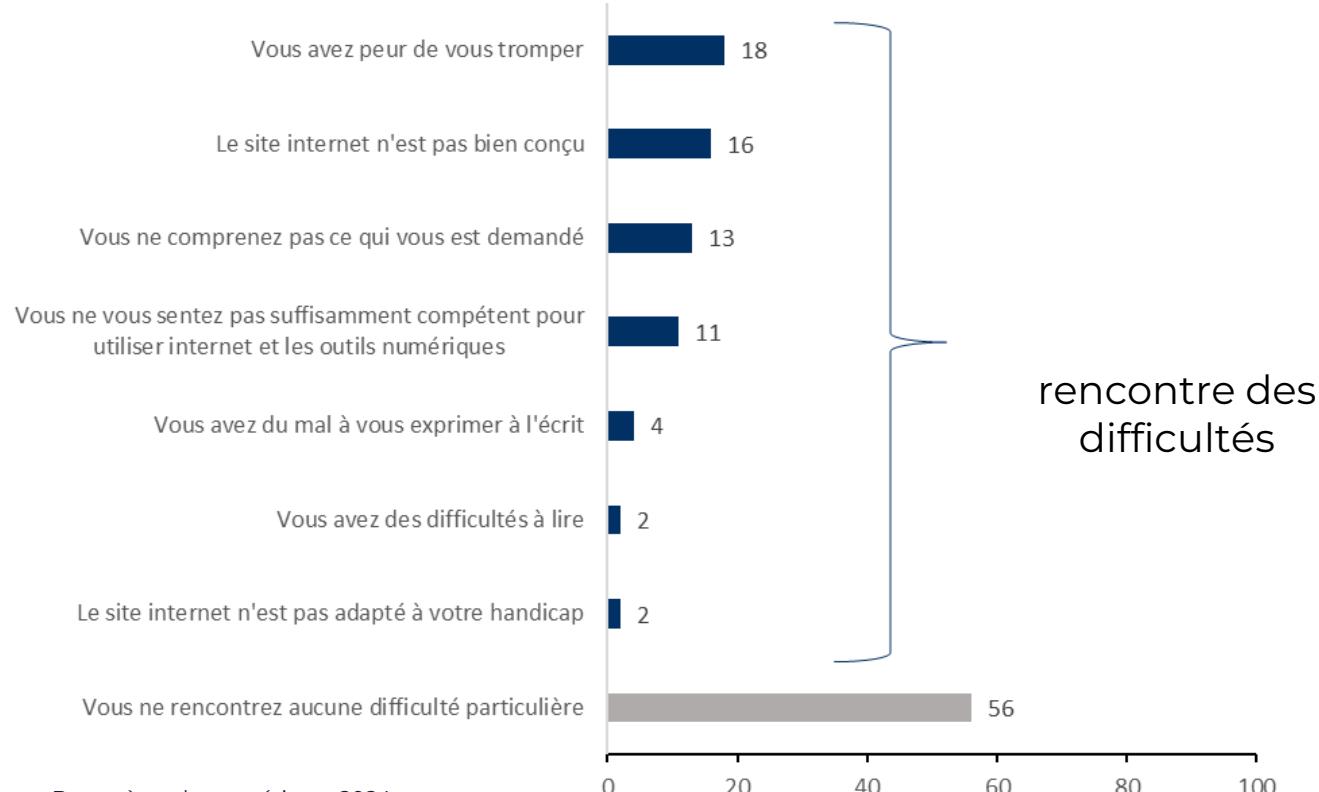
**Diane GELBERG**

*Programme France services (ANCT)*

**NEC**  
OFF

# **A l'origine du besoin d'articulation : les difficultés des usagers et usagères**

# Difficultés rencontrées pour réaliser une



# Difficultés rencontrées pour réaliser une



Labo Société Numérique

Penser ensemble le numérique d'intérêt général

A propos du Labo Société Numérique

EN

[Accueil](#) > [Tous les contenus](#) > Démarches administratives en ligne : les principales difficultés ne sont pas liées au manque de compétence numérique

Articles

Inclusion

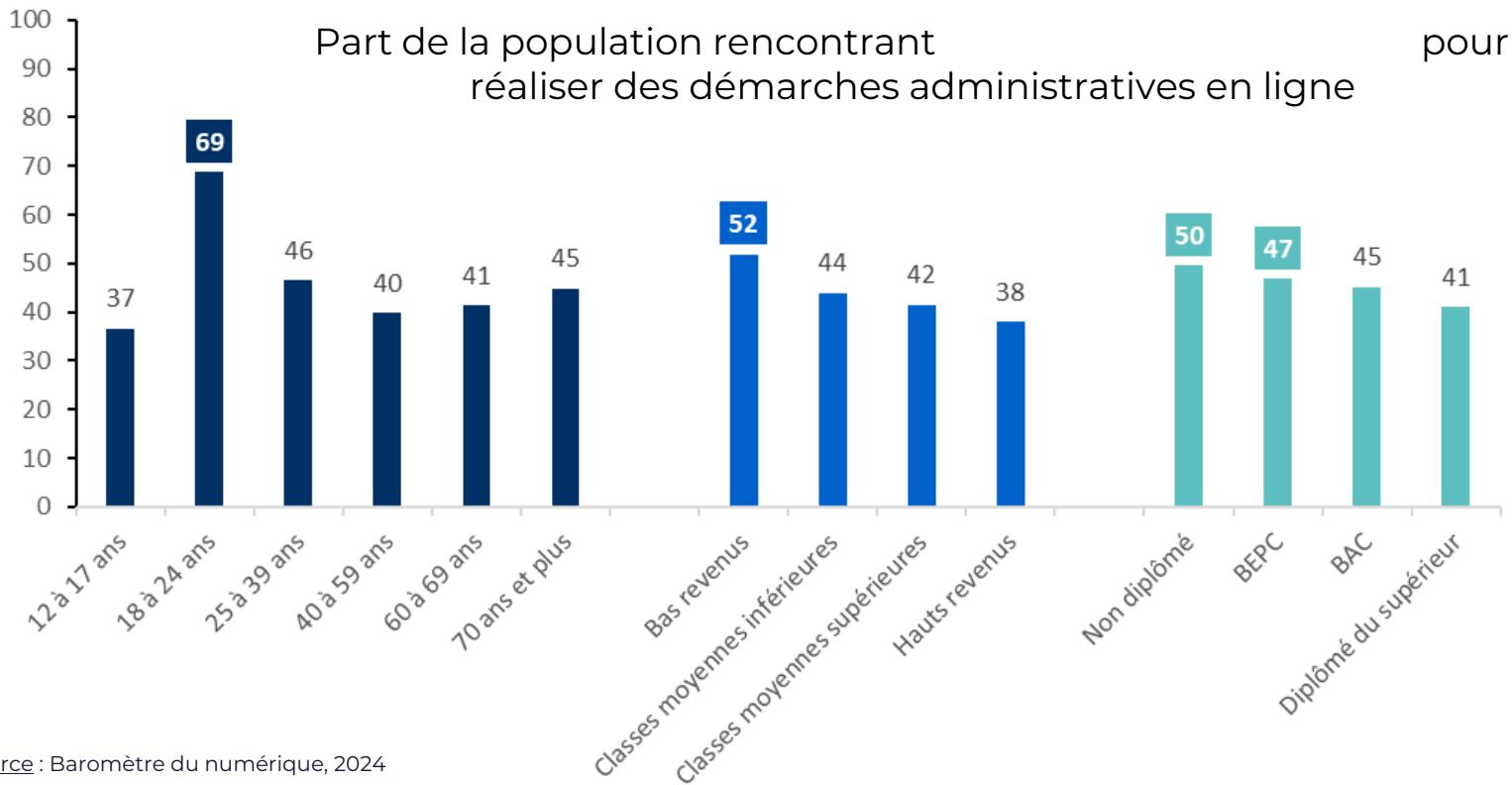
Citoyenneté

Grandes enquêtes

## Démarches administratives en ligne : les principales difficultés ne sont pas liées au manque de compétence numérique



# Difficultés rencontrées pour réaliser une



# Sur le terrain : retours d'expériences

**Maxime LEMONNIER**

*Coordinateur de conseillers et conseillères numériques des Vosges*

# Contexte organisationnel

- Un même interlocuteur en préfecture
- Une même structure employeuse pour la coordination des deux dispositifs (Conseil départemental des Vosges)



# Enjeux principaux de la feuille de route

1. CIBLER L'AUTONOMIE NUMERIQUE DE TOUS LES USAGERS
2. ENCOURAGER LE NUMERIQUE COMME UN LEVIER D'INSERTION ET D'ACCES AUX DROITS
3. PROMOUVOIR UN NUMERIQUE, RASSURANT ET SECURISE
4. STRUCTURER LES ACTEURS ET ACTIONS SUR LE TERRITOIRE

# 5 actions prioritaires

- Proposer une cartographie unique de l'offre de service et des actions d'inclusion numérique;
- Formaliser une charte professionnelle de l'inclusion numérique
- Identifier les sources de financements
- Entretenir les offres de service et la cohésion entre les dispositifs Conum, FS et l'ensemble des acteurs
- Développer l'offre de services autour des risques cyber



Aidants  
Connect



# Journée commune



France  
Services

Conseiller  
Numérique



## VOUS ACCOMPAGNEZ gratuitement

→ dans la réalisation  
d'une démarche  
en lien avec  
l'administration

03.29.00.00.00

LUN 8h-12h / 14h-17h  
MAR 8h-12h / 14h-17h  
MER 8h-12h / 14h-17h  
JEU 8h-12h / 14h-17h  
VEN 8h-12h



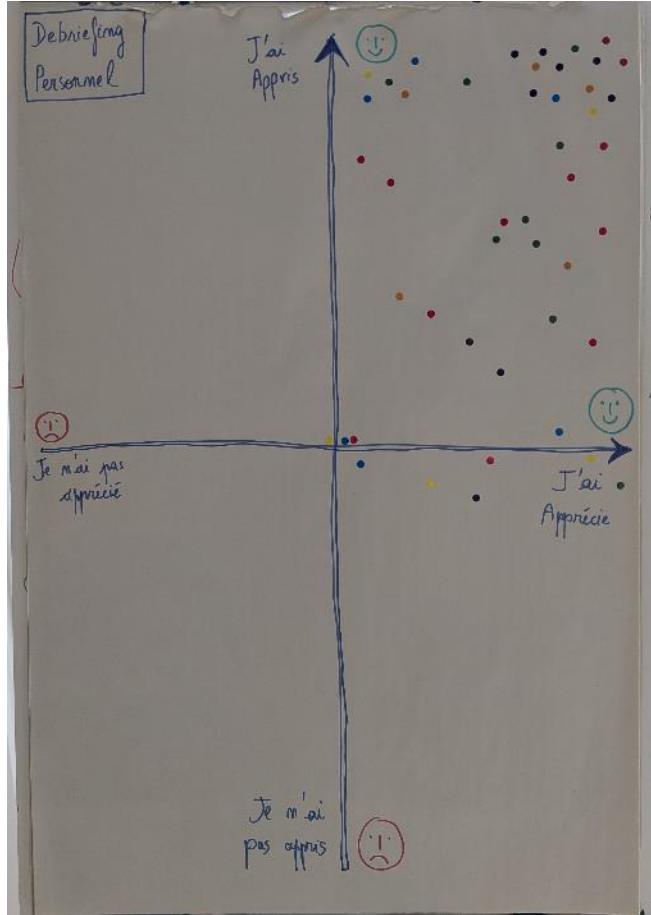
03.29.00.00.01

LUN 9h-12h / 13h30-17h30  
MAR 9h-12h / 13h30-17h30  
MER 8h-12h / 14h-17h  
JEU 8h-12h / 14h-17h  
VEN 8h-12h

LOGOS  
PARTENAIRES  
FS

Adresse





# Décentralisation des réunions trimestrielles



# Evènements communs





# Sur le terrain : retours d'expériences

**Arthur PETIT**

*Coordinateur de conseillers et conseillères numériques de la **Meurthe-et-Moselle***

**Pierre HAZARD**

*Animateur départemental France Services de la **Meurthe-et-Moselle***

**David Wurtz**

*Pôle Solidarités Insertion Logement Service Personnes vulnérables et Territoires prioritaires à la DDETS de la **Meurthe-et-Moselle***

# **Favoriser l'interconnaissance et accompagner la montée en compétence**

- **Une méconnaissance des deux dispositifs chez certains**
- **Des parcours usager à simplifier**
- **Des besoins en (in-)formation sur des thèmes communs**
- **Des moyens limités pour les actions collectives** (temps / financements)

# Favoriser l'interconnaissance et accompagner la montée en compétence

Journée de sensibilisation avec la CNIL,  
17 juin 2024  
40 participants

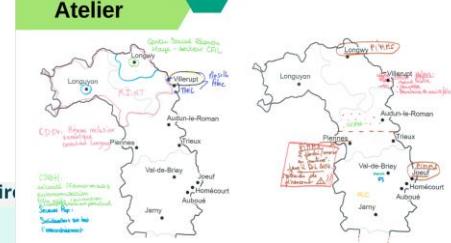
Thème : sécurité numérique et données personnelles



Rencontre France Services-Conseillers Numérique sur l'arrondissement de Val de Briey, 17 juillet 2024, 20 participants

Thème : Interconnaissance / Qui fait quoi ?

**Atelier**



**Deux dispositifs complémentaires**

**France services**

- Guichet de services publics de proximité
- Accompagnement des démarches administratives en ligne
- Accompagnement numérique simple
- Informations de 1er niveau
- Un lien privilégié avec les opérateurs et les partenaires locaux
- Une priorité réponse en cas de blocage administratif

**CONSEILLER NUMÉRIQUE**

- Accès au réseau local et au numérique sans
- Augmentation des taux de transmission de tests
- Accès à des formations et formations aux compétences
- Transmission et diffusion des meilleures pratiques
- Formation et utilisation des outils numériques au sein de l'entreprise

# Favoriser l'interconnaissance et accompagner la montée en compétence

Journée départementale de l'inclusion numérique : 80 participants



## 9H30 - ACCUEIL CAFÉ

Venez boire un café et discuter avant le lancement de la conférence

## 10H-11H30-PLENIÈRE

Conférence "Humanités numériques et IA"  
par Samuel Nowakowski, maitre de conférence à l'université de Lorraine

## 11H30-12H45 ATELIER AU CHOIX

Mettre en action la feuille de route départementale  
France Numérique Ensemble, Hubust  
Salle Michel Dinet 1

"Parentalité numérique" à la découverte des enjeux et des outils pour accompagner les parents,  
Urgence et changement 34 et Familles Rurales  
Pays du Béarnais  
Salle Mauve

MERCREDI 25 JUIN  
Domaine et Château du Clos des Tilleuls  
54500 Vandœuvre-lès-Nancy

Inclusion numérique et accès aux droits :  
retour d'expérience du territoire Voi de Lorraine,  
Mairies départementales des solidarités Voi de Lorraine  
Salle Michel Dinet 2

Les nouveaux enjeux de l'éducation aux médias et à l'information numérique en 2025,  
Centre d'Action de l'Enseignement et des Médias  
d'Information  
Salle Virion

## DÉJEUNER

Repas végétarien par "Les Fermiers d'ici"

## 14H30-15H45 ATELIER AU CHOIX

Accès aux droits et évolutions numériques,  
forum avec les opérateurs publics  
CDD, CDDA, CDDA, CDDA, CDD  
Salle Michel Dinet

Numerique et emploi,  
présentation du dispositif DANI,  
La Fabrique des possibles  
Salle Mauve

Sensibiliser les publics  
aux risques numériques,  
GAP Cybermalveillance  
Salle Virion

## 16H-17H15 ATELIER AU CHOIX

Jeux-vidéo et pédagogie, initiation à la création de jeux  
vidéo avec Pico 8,  
Association La revanche  
Salle Virion

Introduction aux analyses de  
pratiques professionnelles à  
destination des conseillers  
France Services,  
Cécile RIVALDI  
Salle Mauve

Fin du support  
de Windows 10, et si on  
passait tous à Linux ?  
Association Vandalibre  
Salle Virion

## SALLE D'ACTIVITÉ RESSOURCERIE

Venez découvrir ou redécouvrir des  
jeux ou des ateliers en lien avec l'inclusion  
numérique tout au long de la  
journée dans une salle  
dédiée

## 17H30 CLÔTURE DES ATELIERS

# **Favoriser l'interconnaissance et accompagner la montée en compétence**

- **Acculturation et meilleure compréhension des liens entre les deux dispositifs**
- **Mise en relation des deux dispositifs favorisant les contacts plus réguliers**  
=> Un travail permanent à entretenir (notamment au vu du turn-over sur les postes)
- **Une montée en compétence sur les thématiques croisées**
- **Des temps de respiration appréciés par les CoNums et FS**

# Le « qui fait quoi » ? Un site pour orienter les publics

Le “qui fait quoi ?” pour orienter les publics :



Je rencontre ou j'accompagne une personne en difficulté face au numérique : vers qui l'orienter ?

Accès  
au site



La personne veut un accès au numérique ou apprendre à l'utiliser.

Besoin de formation, accompagnement, montée en compétence, devenir autonome avec le numérique, accès à internet...

[Cliquez ici](#)



La personne veut seulement faire une démarche administrative.

Démarches CAF, CPAM, France travail, impôts...

[Cliquez ici](#)



La personne a une difficulté qui dépasse le numérique.

Compréhension du français, du langage administratif, d'ordre social ou matériel (logement, emploi, santé, problème financier, alimentaire etc.)...

[Cliquez ici](#)

# **Atelier :** **Quelle doctrine pour l'articulation ?**

**30 min de discussions en 3 groupes**

# des discussions



**Présenter et définir les cadres d'intervention respectifs des conseiller.es numériques et des conseiller.es France services**



**Mettre en lumière les articulations possibles**

# Le conseiller.e : entre accompagnement administratif et médiation numérique

Conseiller.e France services

France  
services

Accompagnement  
administratif

Continuum d'accompagnement

Conseiller.e numérique



Médiation  
numérique

- Accompagner les usager.es dans la réalisation des démarches administratives
- Faciliter l'accès aux services publics et aux opérateurs
- Favorise l'accès aux droits
- ...

- Accompagner les usager.es dans leurs pratiques numériques du quotidien
- Facilite l'appropriation et l'autonomisation des technologies numériques
- Favorise la diffusion d'une culture et esprit critique du numérique
- ...

# Comment articuler les

?

20 min

Une fiche vous est remise.

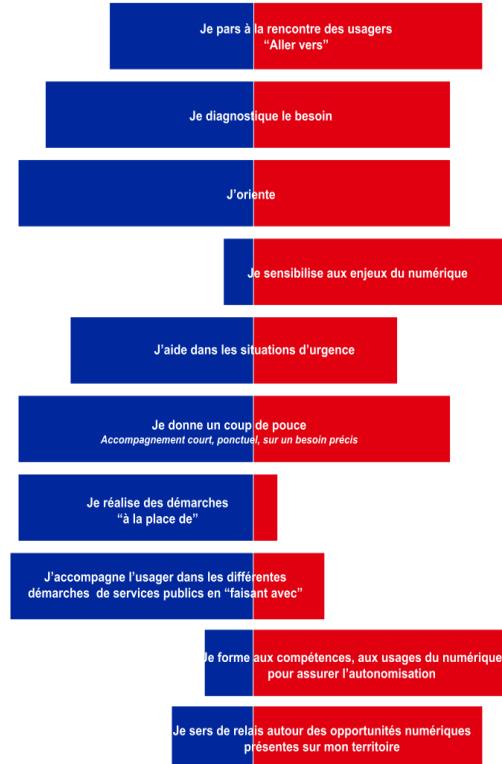
1) Pour chaque action, indiquer quelles **initiatives** peuvent faciliter l'articulation des deux dispositifs

2) **Compléter** si besoin avec d'autres missions sur la base de la discussion précédente

Le groupe présente les résultats des discussions aux participant.es.

France  
services

*Fréquence de l'action  
Plus l'action est régulière, plus elle s'approche des bords de la page*



CONSEILLER  
NUMÉRIQUE

# Comment articuler les

?

20 min

Une fiche vous est remise.

1) Pour chaque action, indiquer quelles **initiatives** peuvent faciliter l'articulation des deux dispositifs

2) **Compléter** si besoin avec d'autres missions sur la base de la discussion précédente

Le groupe présente les résultats des discussions aux participant.es.

France  
services

*Fréquence de l'action  
Plus l'action est régulière, plus elle s'approche des bords de la page*

↔

Je pars à la rencontre des usagers  
"Aller vers"

Par exemple : je réalise une permanence dans un nouveau lieu avec un conseiller France services ; participation au JPO FS

Je diagnostique le besoin

Par exemple : créer un reflexe de redirection vers le Conum lorsque l'usager peut être autonomisé ; mise en place de permanence en FS

J'oriente



**CONSEILLER  
NUMÉRIQUE**

Je sensibilise aux enjeux du numérique

J'aide dans les situations d'urgence

Je donne un coup de pouce  
*Accompagnement court, ponctuel, sur un besoin précis*

Je réalise des démarches  
"à la place de"

J'accompagne l'usager dans les différentes démarches de services publics en "faisant avec"

Je forme aux compétences, aux usages du numérique pour assurer l'autonomisation

Je sers de relais autour des opportunités numériques présentes sur mon territoire

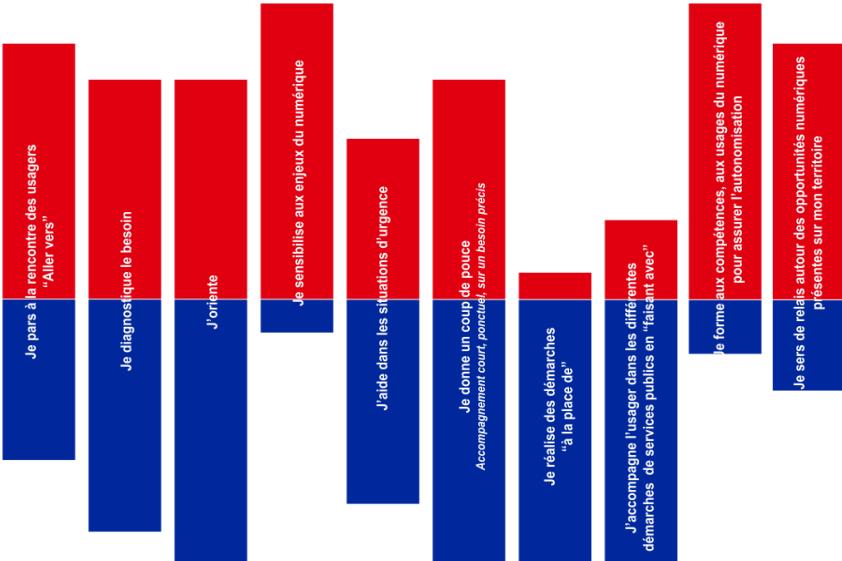
Par exemple : une affiche dans le bureau du conseiller FS liste les prochaines permanence des Conum et les conseils de la CNIL

Par exemple : je m'appuie sur les mêmes outils d'orientation, à l'instar de la Cartographie des lieux de l'inclusion numérique



### *Fréquence de l'action*

*Plus l'action est régulière, plus elle s'approche des bords de la page*



Autre action de coordination 1

Autre action de coordination 2

Autre action de coordination 3

Autre action de coordination 4