

Articuler les dispositifs France services et Conseiller numérique

Thomas MACALUSO

Programme Société Numérique (ANCT)

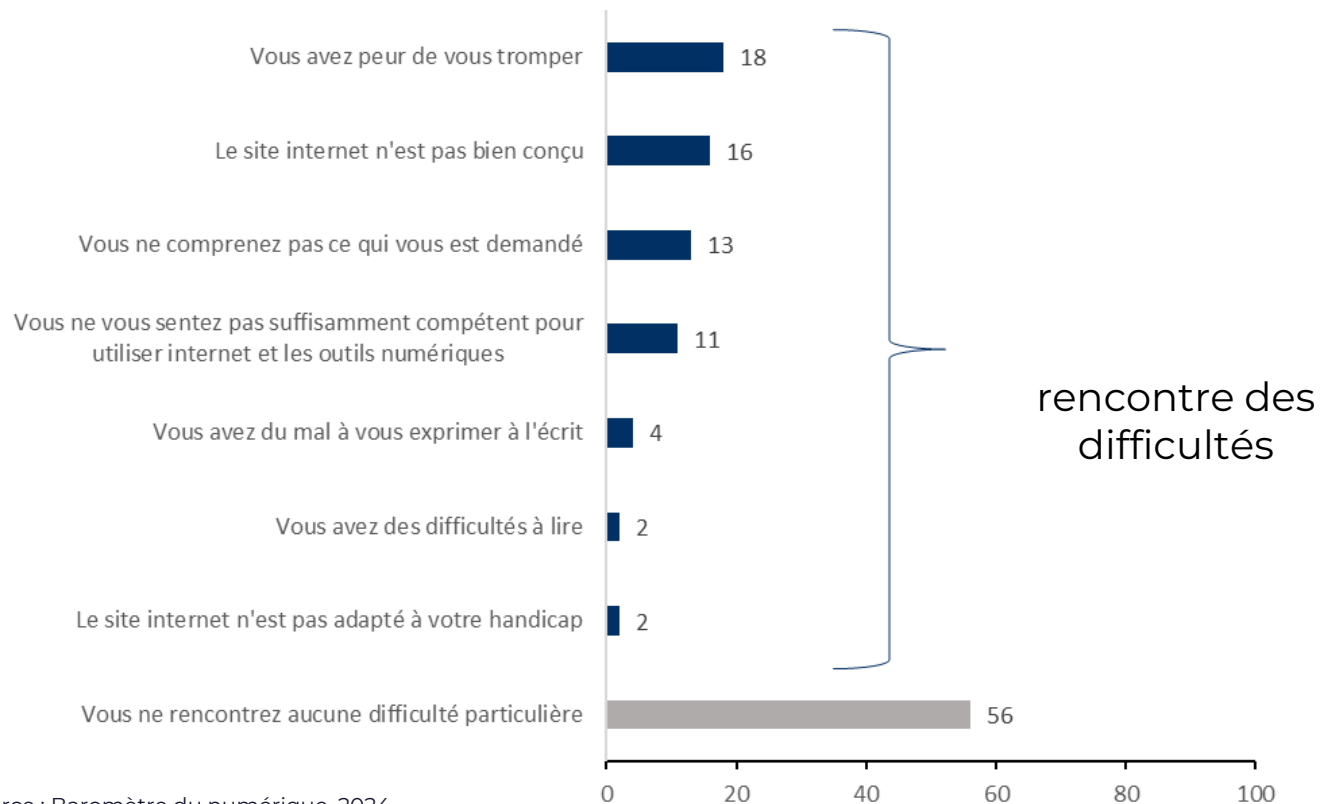
Diane GELBERG

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

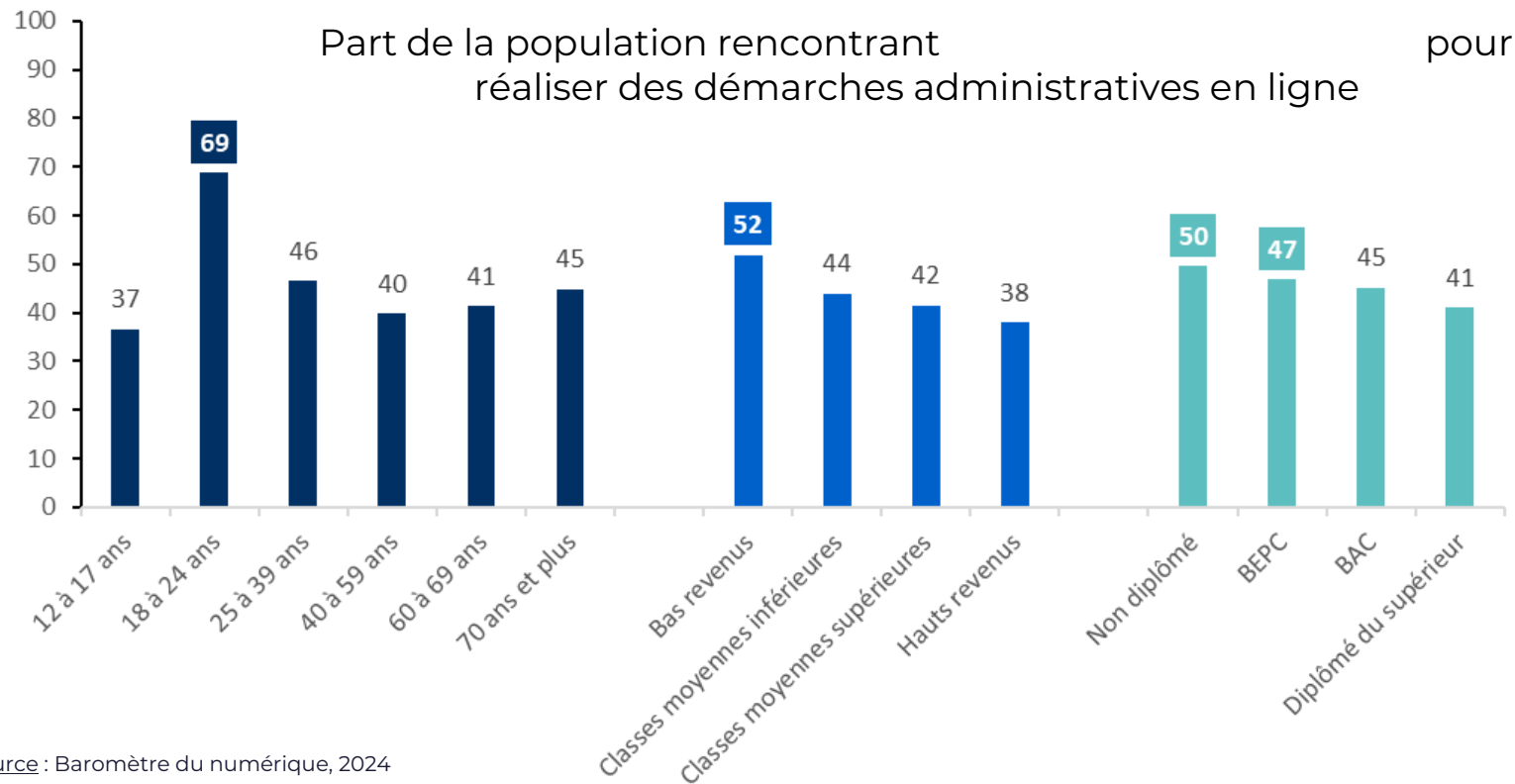
Citoyenneté

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

The logo for Aidants Connect features the text "Aidants Connect" in a bold, dark blue sans-serif font. The word "Aidants" is on the top line and "Connect" is on the bottom line. A small red icon, consisting of a circle with a horizontal bar through it, is positioned above the letter 'i' in "Aidants". The background is white with a large, irregular orange shape on the right side.

**Aidants
Connect**



**Journée
commune**



France
Services

Conseiller
Numérique



VOUS ACCOMPAGNENT 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

LOGOS
PARTENAIRES
FS

dans l'apprentissage
des outils numériques



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

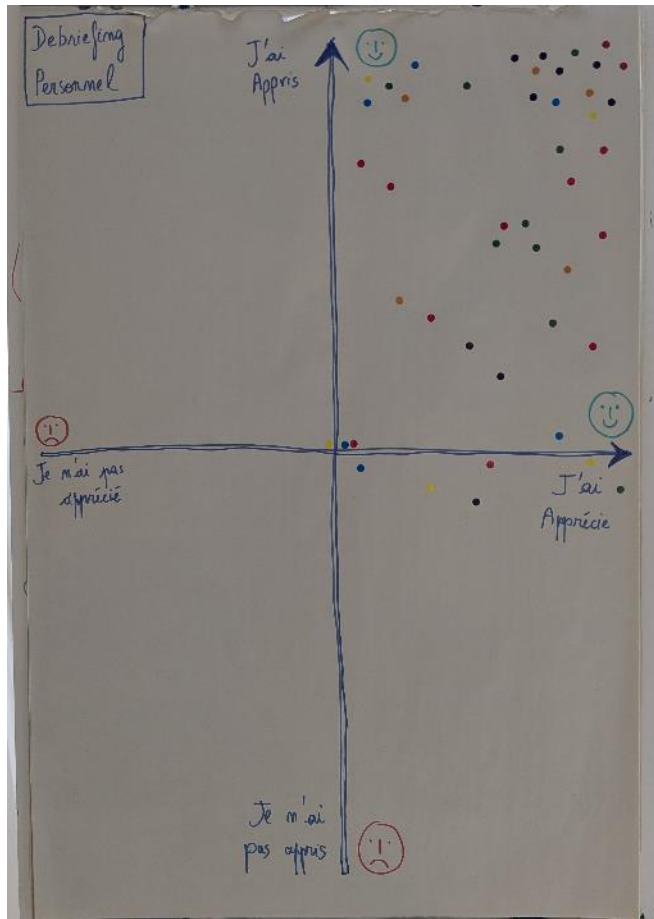
Adresse

Dates
heures
permanence

Logo FS

Besoin d'un
accompagnement?





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 départementale de l'inclusion numérique : 80 participants



● 9H30 - ACCUEIL CAFE

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

● 10H-11H30-PLENIERE

Conférence "Humanités numériques et IA"

par Samuel Novakowski, maître de conférence à l'université de Lorraine

● 11H30-12H45 ATELIER AU CHOIX

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

"Parentalité numérique" à la découverte des enjeux et des outils pour accompagner les parents,
Ligue de l'enseignement, 34 et Familles Rurales
Pays du Soisson
Salle Mauve

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

Les nouveaux enjeux de l'éducation aux médias et à l'information numérique en 2025,
Centre de Liaison 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
Café CPM, MSA, CCAD, CDD
Salle Michel Dinet

Numérique et emploi, présentation du dispositif DAN!,
Le fabrique des possibles
Salle Mauve

Sensibiliser les publics aux risques numériques,
GIP Cyberveilleance
Salle Virion

● 16H-17H15 ATELIER AU CHOIX

Jeux vidéo et pédagogie, initiation à la création de jeux vidéo avec Pico 8,
Association La recherche
Salle Michel Dinet

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 Vandœuvre
Salle Virion

17H30 CLÔTURE DES ATELIERS

MERCREDI 25 JUIN
Domaine et Château du C
54500 Vandœuvre-lès

SALLE D'ACTIVITÉ RESSOURCERIE

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

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

: entre accompagnement administratif et médiation numérique

Conseiller.e France services

Conseiller.e numérique

**France
services**

Continuum d'accompagnement



**Accompagnement
administratif**

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

**Médiation
numérique**

- 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

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"

Je diagnostique le besoin

J'oriente

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'utilisateur 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

France
services



CONSEILLER
NUMÉRIQUE

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.

Comment articuler les



20 min

Une fiche vous est remise.

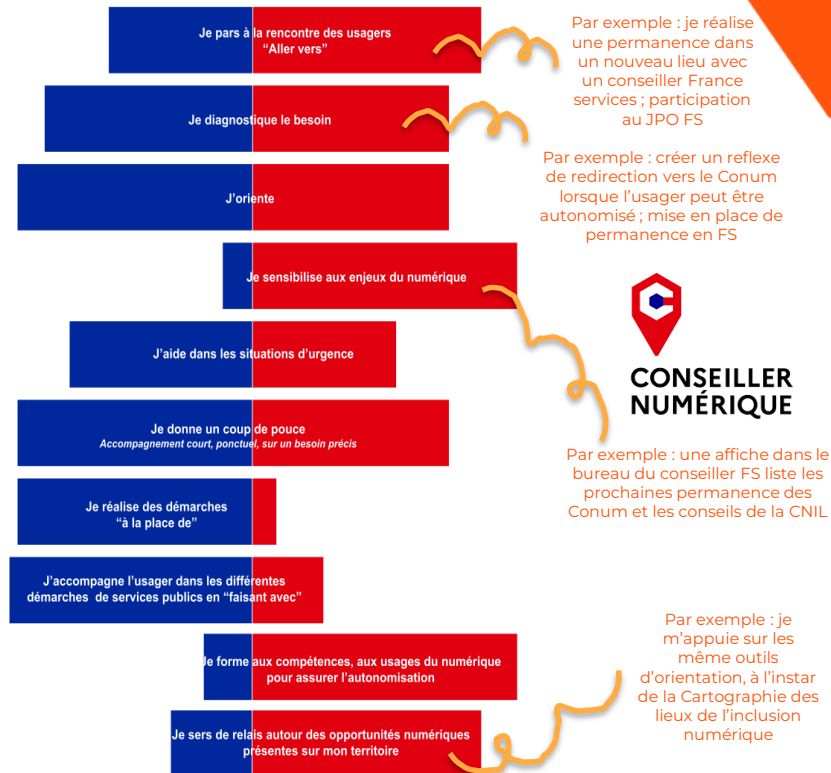
1) Pour chaque action, indiquer
quelles **initiatives** peuvent
faciliter l'articulation des deux
dispositifs

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.

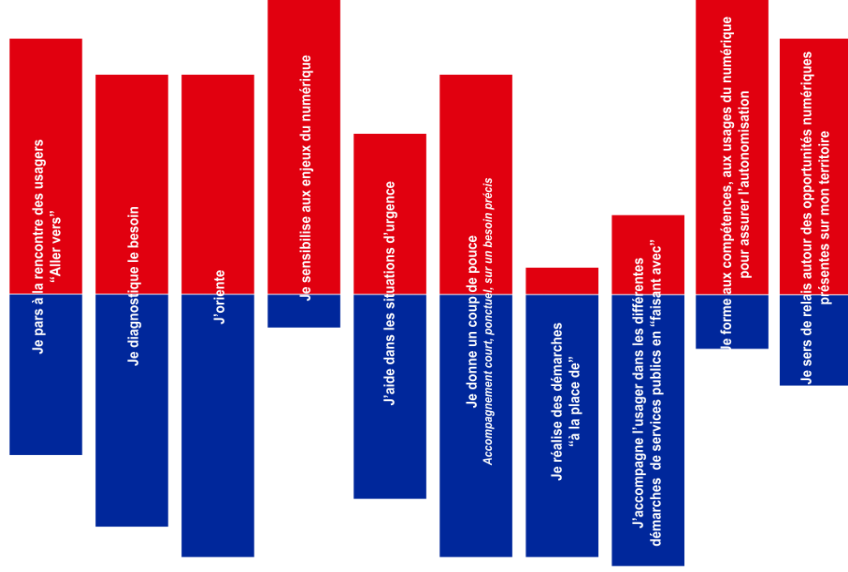
France
services

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



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