

## Fiche pratique Conseillers numériques

# Conseillers numériques et France services : comment mieux coopérer (pour améliorer le parcours usagers) ?

### Objectifs de cette fiche

- *Présenter et définir les cadres d'intervention respectifs des conseillers numériques et des conseillers France Services,*
- *Mettre en lumière les articulations possibles*
- *Mettre en lumière des actions, des initiatives et des outils à mobiliser*

**Rédacteur :** Marley Nguyen-van

**Mise en forme :** Hubikoop

**Coordination :** La Mednum, la Banque des Territoires

17 pages

Mise à jour : Mars 2024

# Définir les cadres d'interventions



## Les missions

### Conseiller France Services

- Accueillir les usagers sans distinction (peu importe le code postal) ;
- Accompagner les usagers dans la réalisation des démarches administratives ;
- Faciliter l'accès aux services publics.

### Conseiller numérique

- Soutenir les usagers dans leur pratique quotidienne du numérique ;
- Sensibiliser aux enjeux du numérique ;
- Accompagner vers l'autonomie pour réaliser des démarches administratives en ligne seul.



## Les formations initiales

### Conseiller France Services

Formation assurée par le CNFPT et les opérateurs :

- Socle commun composé de présentiel et distanciel sur l'accompagnement des usagers ;
- MOOC sur la médiation numérique ;
- Webinaire sur la maîtrise des outils numériques.

Formation d'un socle "métiers partenaires" assurée par l'Institut 4.10 avec des modules thématiques par "situation de vie".

### Conseiller numérique

Parcours de formation de 70h, 175h ou 315h suivant les résultats obtenus au test de positionnement ;

Préparation à la certification de compétences professionnelles (CCP1) "Accompagner différents publics vers l'autonomie dans les usages des technologies, services et médias numériques" du titre "Responsable d'Espace de Médiation Numérique" (REM N) ;

Préparation à la certification Pix.



## Les compétences

### Conseiller France services

- Etablir un diagnostic administratif ;
- Connaissances générales et administratives dans les domaines de l'emploi et de la protection sociale ;
- Accueillir différents publics ;
- Connaissance de l'environnement associatif institutionnel local ;
- Bonne maîtrise des outils et logiciels bureautiques.
- Connaissance des actes métiers des opérateurs de services publics.

### Conseiller numérique

- Elaborer des programmes d'actions de médiation ;
- Concevoir / produire des ressources pédagogiques et documentaires ;
- Accueillir différents publics ;
- Préparer et animer des actions de médiation individuelles et collectives dans différents environnements numériques ;
- Posture de médiation ;
- Connaissance des actes métiers des opérateurs de services publics.



## L'intervention

### Conseiller France services

- En individuel ou en collectif (formation à France Travail par exemple) ;
- En structure ou hors les murs : via les bus France services, antennes ou permanences ;
- Avec ou sans rendez-vous.

### Conseiller numérique

- En individuel ou en collectif ;
- en structure ou hors les murs (itinérance, permanences dans les lieux publics ou chez des partenaires, voire à domicile) ;
- Avec ou sans rendez-vous.



## Les publics accompagnés

### Conseiller France services

- 35% des usagers ont plus de 62 ans ;
- 23% des usagers ont entre 55 et 62 ans ;
- 15% des usagers ont entre 45 et 55 ans ;
- 15% des usagers ont entre 18 et 26 ans.

### Conseiller numérique

- 47% des usagers ont plus de 60 ans ;
- 29,2% des usagers ont entre 35 et 60 ans ;
- 10,5% des usagers ont entre 18 et 35 ans ;
- 8,1% des usagers ont moins de 12 ans.



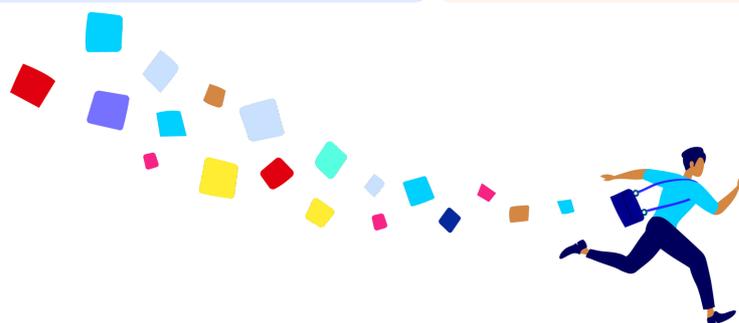
## Les partenaires locaux clés

### Conseiller France services

- Référents locaux des opérateurs de services publics ;
- animateurs départementaux France Services ;
- Centres sociaux ;
- Assistants sociaux ;
- Conseillers numériques ;
- Secrétaires des mairies.

### Conseiller numérique

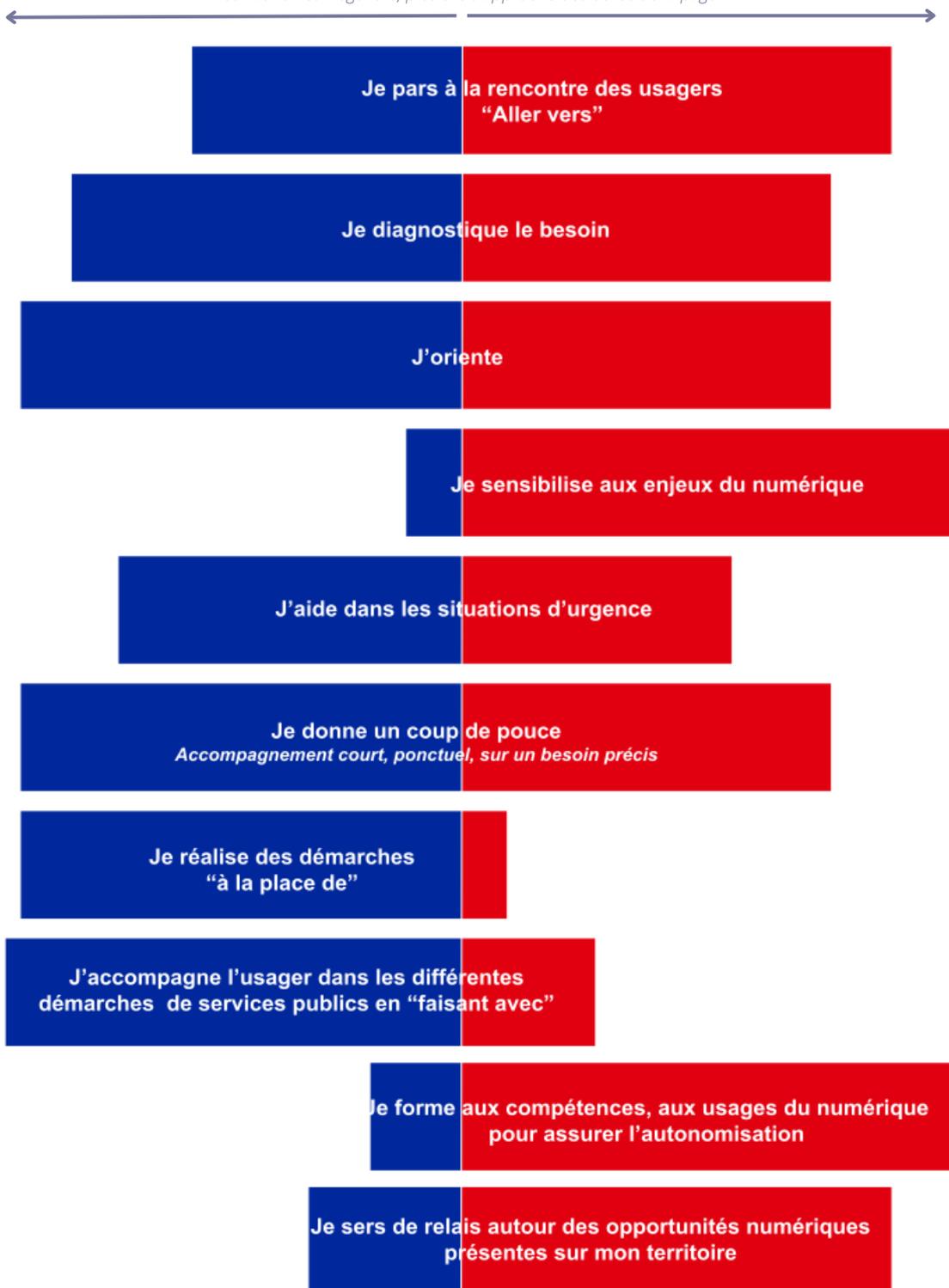
- Les coordinateurs de Conseillers numériques ;
- Médiateurs numériques ;
- Tiers-Lieux ;
- France services ;
- Hubs territoriaux pour un numérique inclusif ;
- Collaborateurs internes.



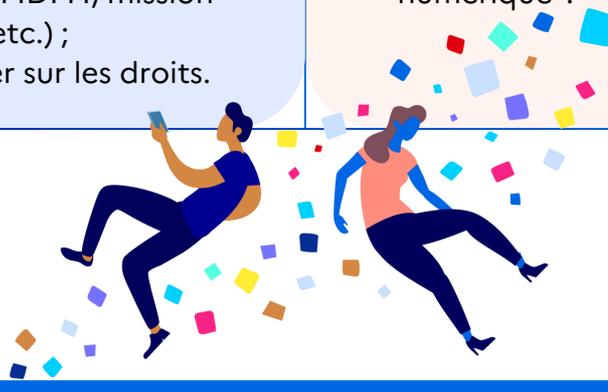
# Rôles : similarités et différences



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



<b>Actions-clés</b>	<b>France services</b> Un accompagnement centré sur l'accès aux droits.	<b>Conseillers numériques</b> Un accompagnement centré sur l'autonomisation numérique.
<b>Aller vers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déploiement des bus ; France services pour les publics éloignés (territoires QPV / ruraux) ;</li> <li>• Permanences / antennes en mairie ou sites annexes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permanences dans des lieux partenaires ;</li> <li>• Permanences multi-sites ;</li> <li>• Déploiement des bus numériques.</li> </ul>
<b>Je diagnostique le besoin</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier et détecter les besoins de l'utilisateur pour lui permettre d'accéder à ses droits ;</li> <li>• Identifier sa capacité à monter en compétences (pour réorientation) ;</li> <li>• Analyser son besoin pour une orientation adaptée.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître le type d'équipement ;</li> <li>• Qualifier le niveau des compétences numériques ;</li> <li>• Prioriser les besoins de montée en compétences dans un parcours d'accompagnement.</li> </ul>
<b>J'oriente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orienter vers les opérateurs des services publics partenaires ;</li> <li>• Orienter vers les structures du territoire compétentes (ex : CCAS) ;</li> <li>• Orienter vers le conseiller numérique le plus proche pour une montée en compétences.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orienter vers des acteurs spécialisés, en fonction du type de demande : d'autres acteurs de l'inclusion numérique, acteurs de l'accompagnement social, prestataires de services, France services, etc.</li> </ul>
<b>Je sensibilise aux enjeux du numérique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer sur les évolutions des démarches des opérateurs de services publics et d'opérateurs locaux (MDPH, mission locale, etc.) ;</li> <li>• Informer sur les droits.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmettre les compétences nécessaires pour développer leur esprit critique et être "un citoyen numérique".</li> </ul>



Actions-clés	France Services Un accompagnement centré sur l'accès aux droits	Conseillers numériques Un accompagnement centré sur l'autonomisation numérique
<b>J'aide dans les situations d'urgence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechercher des solutions dans les démarches urgentes ;</li> <li>• Accompagner les usagers en rupture de droits.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagner ponctuellement et rediriger vers les acteurs compétents (conseillers France services, acteurs locaux).</li> </ul>
<b>Je donne un coup de pouce</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aider les usagers par le biais d'un coup de pouce (explication de la démarche, déblocage rapide, etc.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apporter une aide ponctuelle pour débloquer une situation, puis proposition d'un accompagnement plus poussé.</li> </ul>
<b>Je réalise « à la place de » l'utilisateur*</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je suis amené à "faire à la place de" l'utilisateur dans la réalisation de démarches ;</li> <li>• Etre protégé juridiquement</li> <li>• Utilisation des mandats "Administration+".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je ne fais "à la place de" l'utilisateur qu'en situation d'urgence ;</li> <li>• Etre protégé juridiquement.</li> </ul>
<b>J'accompagne dans les différentes démarches</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Former aux actes métiers des opérateurs (ex : connaissance des procédures pour remplir des formulaires).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendre l'utilisateur autonome dans ses démarches administratives.</li> </ul>
<b>Je forme aux compétences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Former aux compétences numériques de base en lien avec les thématiques propres à l'offre de services France services.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Former aux compétences numériques du quotidien (en individuel ou collectif).</li> </ul>

*\* Pour cela, il est important que les professionnels qui réalisent ces démarches réalisent un mandat afin d'encadrer l'utilisation des données des usagers par le conseiller. Deux types de mandat existent : Aidants Connect et le formulaire de la CNIL.*

# Articulation entre les deux dispositifs



## Les missions

Les missions des conseillers numériques viennent compléter l'offre existante sur les territoires, en complémentarité avec les espaces France services.

Les conseillers numériques n'ont pas vocation à accompagner les usagers dans la réalisation des démarches administratives, mais peuvent donner un "coup de pouce" pour les démarches les plus simples qui permettent de débloquer une situation liée à un manque d'habileté numérique.

Les conseillers France services sont compétents pour apporter une réponse de premier niveau et sur place aux questions des usagers, notamment si celles-ci portent sur des démarches administratives présentes dans leur bouquet de services.

Bouquet qui couvre onze opérateurs nationaux (ministère de l'Intérieur, ministère de la Justice, Direction générale des finances publiques, La Poste, France Travail, CNAV, CNAM, CNAF, MSA, l'ANAH etc.).



**L'étape du diagnostic est primordiale pour mesurer le niveau de maturité numérique de la personne et identifier sa capacité à pouvoir monter en compétence.**

*"Lors de mes ateliers, je rencontre bien souvent des personnes dans une détresse ou une précarité qui aimeraient que je réalise leurs démarches à l'issue de l'atelier numérique. Par le passé, je l'ai fait.*

*Désormais, je m'appuie fortement sur mes collègues France services qui ont l'expertise, l'expérience, les contacts avec les organismes. J'ai toute confiance en eux car je sais qu'ils vont recevoir la personne au plus tôt et mettre en œuvre toutes les ressources disponibles pour l'aider."*

**Aurélié Nibodeau, conseillère numérique pour la Maison des Services au Public (Charente-Maritime)**



*"Lors de leurs accompagnements, mes collègues France services diagnostiquent bien souvent un souhait de monter en compétences sur le numérique et réorientent les usagers vers moi. Ce qui explique pourquoi mes ateliers sont complets !*

*Ils sont mon meilleur moyen de communication."*

# Présence des conseillers numériques dans les France services

Toute structure France services a vocation à proposer des missions spécifiques de médiation numérique visant l'autonomie des usagers accompagnés.

Compte tenu des objectifs partagés et de la complémentarité d'intervention vers les publics en situation de fragilité numérique, les conseillers trouvent naturellement leur place au sein des espaces France services.

Ils pourront déployer des activités en étant hébergés dans ces structures ainsi que dans les France services itinérantes.



*“En tant que conseiller numérique pour une commune, je suis amené à travailler avec le grand public mais aussi les agents de la commune. Par conséquent, il arrive souvent que mes collègues fassent appel à moi pour des questions techniques et/ou d'usage..”*

**Loïc Bentata, conseiller numérique en Maison France Services (Corrèze)**



Contrairement aux conseillers France services, qui sont spécifiquement formés par les opérateurs partenaires, l'accompagnement aux démarches administratives ne relève pas de la mission principale des conseillers numériques.

*“Pour tout problème de création de compte, mot de passe... les agents France services m'envoient les personnes et je fais de même lorsque cela correspond à une procédure administrative en ligne, liens avec un partenaire... je redirige vers les agents France services.*

*Cette complémentarité facilite l'accueil et le traitement. Une personne qui désire entrer en contact avec un partenaire pour une question administrative mais qui n'a pas de compte passera dans un premier temps par moi pour l'ouverture du compte et ensuite ira avec mes collègues.*

*Un même lieu et sur le même temps. Cela fluidifie l'accueil également”*

**Loïc Bentata, conseiller numérique en Maison France Services (Corrèze)**

# Articulation avec les conseillers numériques localisés en dehors d'une France services

Comment favoriser les liens entre les conseillers numériques et les conseillers France services lorsqu'ils ne partagent pas les mêmes locaux ?

Comment créer des synergies entre ces acteurs lorsqu'ils ne se connaissent pas ?



## Avoir une connaissance fine de son territoire

Il est nécessaire de connaître les acteurs du territoire qui agissent également en faveur de l'inclusion numérique afin de s'intégrer dans le maillage territorial existant et favoriser les synergies entre structures.

Cela permet également de connaître l'offre de services de chaque structure afin d'éviter les doublons, connaître les ressources locales mobilisées et mobilisables et identifier les forces et faiblesses locales.

Les cartographies sont de très bons outils pour identifier sur son territoire les acteurs de proximité. Au niveau national, plusieurs cartographies existent et sont à croiser pour avoir une connaissance plus élargie de l'ensemble des acteurs à mobiliser.



Une cartographie nationale des structures de médiation numérique est à votre disposition pour dresser un premier état des lieux des acteurs de votre territoire.



[La cartographie nationale](#)

Des cartographies plus locales existent également.

Rapprochez-vous de votre conseiller numérique coordinateur ou de votre Hub pour en savoir plus.



*“Les conseillers numériques de La Fibre64 qui réalisent des ateliers numériques itinérants principalement auprès des communes rurales et isolées invitent les conseillers numériques et France services du territoire à venir se présenter lors des ateliers. Ils communiquent à l’ensemble des conseillers numériques et à la coordinatrice France services la liste des ateliers par trimestre.”*

*“La communication est un facteur clé dans la réussite des collaborations entre les conseillers France services et les conseillers numériques, que ce soit entre agents des dispositifs comme lors de communications externes. La présentation conjointe des deux dispositifs à l’échelle de bassins de vie, lors des Conseils communautaires et des réunions de réseau, est un facteur clé de succès pour assurer une meilleure orientation des publics.*

**Arnaud Léchit, chargé de mission Inclusion Numérique pour la Fibre64  
(Pyrénées-Atlantiques)**



## **Les permanences régulières**



*“On a fait le choix de faire un découpage par territoire de vie et par trimestre, avec trois à quatre communes par trimestre. Les permanences avec ou sans rendez-vous sur les deux France services toute l’année.”*

**Sophie Picard, Directrice Générale Adjointe Services à la Population pour la  
Communauté de Communes de l’Entre-deux-mers (Gironde)**

# Comment passer à l'action pour améliorer le parcours des usagers ?



## Prendre en compte le degré d'urgence

À court terme, le conseiller numérique peut accompagner un usager qui se présente pour faire une démarche administrative, il est alors primordial de réaliser un diagnostic de la situation et du besoin de la personne et adapter son accompagnement en fonction du bilan établi.

La posture professionnelle du conseiller est déterminante et permet de savoir s'il peut construire un parcours usager de la personne autour du besoin énoncé.



*" Quand il y a une urgence, les agents évaluent l'urgence et on traite de suite ou on leur propose un rendez-vous car parfois c'est une urgence pour l'utilisateur mais pas forcément pour l'administration."*

**Sophie Picard, Directrice Générale Adjointe Services à la Population pour la Communauté de Communes de l'Entre-deux-mers (Gironde)**



## Les rendez-vous d'interconnaissance



**Pour apprendre à se connaître et avoir une meilleure compréhension des réorientations possibles**

La première étape réside dans la connaissance de son écosystème local pour connaître les périmètres d'intervention de chacun et de créer du lien avec les autres professionnels qui sont en contact avec les publics accompagnés.



*“On a des réunions d’équipe entre la conseillère numérique et les conseillères France services tous les deux ou trois mois pour échanger autour des problématiques des usagers et des actions à mener pour améliorer les collaborations.”*

**Sophie Picard, Directrice Générale Adjointe Services à la Population pour la Communauté de Communes de l’Entre-deux-mers (Gironde)**



### **Mieux communiquer pour augmenter la visibilité auprès des partenaires et du grand public**

Dès lors que les acteurs se connaissent, ils peuvent alors collaborer pour rendre leurs actions plus efficaces.

La multiplication des dispositifs ainsi que leurs spécificités ne facilitant pas une bonne compréhension et appropriation pour le grand public, il est nécessaire de mettre en place une communication commune pour augmenter la visibilité des actions mises en place.



*“Au premier trimestre 2023, deux demi-journées de rencontres entre conseillers numériques et conseillers France services ont été réalisées (une au Pays-Basque / une en Béarn).”*

*Ces rencontres ont permis aux agents des deux dispositifs d’apprendre à se connaître, d’identifier les missions de chacun et leurs limites et d’avoir une meilleure compréhension des réorientations possibles (conseillers numériques, France services, partenaires).*

*Ils ont pu aussi échanger sur les actions à mener pour améliorer les collaborations entre eux et leur visibilité auprès des partenaires, des élus et du grand public.”*

**Arnaud Léchit, chargé de mission Inclusion Numérique pour la Fibre64 (Pyrénées-Atlantiques)**



## Participer aux manifestations locales

### Les portes ouvertes France services



*“Dans le cadre des portes ouvertes France services, on a également organisé une matinée de facilitation avec la conseillère numérique, les conseillères France services et les partenaires de l’offre France services pour un temps d’échanges et de travail. L’après-midi, les partenaires étaient installés un peu partout dans la collectivité et les usagers pouvaient venir à la rencontre des Impôts, de la CAF...”*

**Sophie Picard, Directrice Générale Adjointe Services à la Population pour la Communauté de Communes de l’Entre-deux-mers (Gironde)**

### S’inscrire dans des réunions locales

Le numérique est transverse dans l’ensemble de la société comme l’environnement, la santé ou encore l’économie.

Il est donc nécessaire de porter son action dans d’autres cercles que les réseaux d’acteurs liés aux questions de médiation numérique et d’élargir le champ d’actions par exemple lors de :

- réunions du conseil communautaire
- réunions du service public et de l’emploi
- réunions entre les travailleurs sociaux d’un territoire
- réunions entre les acteurs médico-sociaux d’un établissement

### Être visible dans l’espace public

Souvent, les usagers n’ont pas connaissance des dispositifs mis à leur disposition. Il faut donc se rendre dans les endroits stratégiques, tels que les places de marché, les parkings des salles des fêtes, être proche des églises ou des écoles ...

Pour les communes les plus reculées, il s’agit ici parfois des seuls espaces de socialisation restants (fermeture des services publics, absence de points de commerce, etc.).



## Co-construire des ateliers pédagogiques

Les conseillers numériques peuvent construire des ateliers individuels et collectifs à partir des retours des conseillers France services.

Cela permet de comprendre les problématiques spécifiques des usagers et de pouvoir apporter des modalités de montée en compétences adaptées à leurs situations (utilisation de la méthode FALC - Facile à Lire et à Comprendre - pour des usagers dyslexiques, les personnes malvoyantes mais aussi pour les personnes étrangères maîtrisant mal une langue, les personnes illettrées, les personnes âgées, les enfants etc.)



*“ Je me nourris de leurs retours pour sensibiliser mes apprenants lors des ateliers numériques.*

*J’ai aussi adapté l’escape game en fonction de quelques retours de mes collègues France services. Par exemple, dans la quatrième mission « cybersécurité », initialement j’avais inséré des vidéos sur les menaces courantes, virus... C’est suite à un retour de mes collègues France services au sujet d’une femme victime de chantage, que j’ai ajouté la fraude « arnaque sentimentale ».*

*Sans elles, ce jeu n’aurait jamais été aussi proche de la réalité des usagers.”*

**Aurélié Nibodeau, conseillère numérique pour la Maison des Services au Public (Charente-Maritime)**



# Quels sont les outils mobilisables ?



## Les cartographies

- [La cartographie des conseillers numériques](#)
- [La cartographies des France services](#)
- [La cartographie Dora](#)
- [La cartographie de Soliguide](#)



## Les plannings partagés

Il est également possible de mettre en place des plannings partagés à l'échelle d'une structure ou entre différents professionnels d'un territoire.

Suivant les paramétrages réalisés, cela permet d'avoir une visibilité sur les plages disponibles de ses collègues ou de ses partenaires mais aussi de prendre un rendez-vous directement avec la personne pour réaliser un accompagnement par un autre professionnel.



*"Je suis relais pour les appels téléphoniques où je peux donner les informations administratives essentielles et prendre des rendez-vous pour mes collègues. Il en va de même dans l'autre sens."*

*"Nous partageons une salle donc nous avons un planning de réservation commun (Omnispace). De même pour le véhicule de la mairie que nous empruntons.*

*Nous communiquons sur les actions et informations de l'espace via les canaux de la mairie (site, Facebook, panneaux)."*

**Loïc Bentata, conseiller numérique en Maison France Services (Corrèze)**



Au niveau national, l'[outil RDV Aide Numérique](#) permet d'avoir une visibilité sur les acteurs de proximité à mobiliser en fonction du besoin et de faciliter la prise de rendez-vous.

# Quels sont les outils mobilisables ?



## Les fiches de suivi / fiches d'orientation

Les fiches de suivi sont des outils qui facilitent la fluidité d'un parcours usager entre deux professionnels. Elles permettent d'avoir un suivi efficace et centralisent l'ensemble des informations. Elles permettent également au professionnel d'avoir une base de connaissances sur le profil de l'utilisateur ainsi que ses problématiques. Cela permet d'avoir une communication claire.

Voici quelques éléments clés qui pourraient figurer dans une telle fiche :

- Nom, prénom et coordonnées du professionnel prescripteur
- Informations sur l'utilisateur accompagné : profil (particulier, professionnel, association), tranche d'âge, mobilité (en capacité de se déplacer)
- Les besoins de l'utilisateur (démarches administratives, apprentissage, perfectionnement),
- Le matériel à disposition (smartphone, tablette, ordinateur)
- La connexion internet (avec ou sans connexion)
- Evaluation des savoirs de base (utiliser un équipement, rechercher / trouver de l'information sur Internet, faire une démarche en ligne, gérer sa boîte mail)
- Des observations annexes



Des expérimentations sont en cours dans plusieurs territoires et notamment dans le Département des Pyrénées-Atlantiques sur ce sujet.