



Conseiller Numérique France Service

Synthèse – Rencontres CNFS - Mois d'Avril 2022

Ces ateliers s'inscrivent dans le cadre des réflexions à mener dans le cadre de la coordination des conseillers numériques France Services
du département de la Loire

Rappel de la démarche

Objectif général : Le réseau ligérien de Conseillers numériques France Services pour ambition de répondre aux contextes, besoins et problématiques des conseillers numériques de manière évolutive, en déployant des actions au fil du temps.

L'année 2022 débute sous le signe de la médiation numérique avec la tenue de 3 rencontres CNFS par mois de la démarche de mise en réseau des Conseillers Numériques Frances Services.

Ces ateliers ont pour objectif, de formaliser les modalités de réseau, d'échanger sur vos pratiques d'accompagnement, dialoguer avec d'autres Conseillers numériques Frances Services et exprimer vos attentes vis-à-vis de l'animation du réseau de Conseiller Numériques France Services.

La démarche de co-construction :

- Dans un premier temps avec les conseillers numériques du territoire pour élaborer les modalités et les outils de base de coopération en phases avec la réalité du terrain.
- Dans un second temps avec les retours d'expériences des Conseillers Numériques en formation ou en poste pour partager l'expérience de chacun et favoriser la montée en compétence
- Dans un dernier temps, proposer dans un espace de construction sur des projets en commun sur les territoires

Les dispositif CNFS – Objectifs généraux

- Donner à chacun les clés de l'accès au numérique, de rendre chacun autonome dans leur parcours d'accompagnement.
- Assurer le maillage territorial, optimiser la répartition des ressources de médiation numérique, assurer une véritable équité d'offre de services à nos usagers
- Être en cohérence avec la stratégie nationale pour un numérique inclusif (HUB Hinaura, Pass numériques, aidantsconnect, Solidarité Numérique ...)

Co construction avec les acteurs Avril - Juin 2021

Dans le cadre de la coordination des Conseillers Numériques France Services, Le Département de la Loire met en place une démarche participative avec les conseillers numériques France Services. Les groupes de travail ont pour ambition de dégager des pistes d'actions concrètes qui pourront être déployées sur le territoire ligériens avec des objectifs communs :

- **Connaître les structures du territoire** et leurs offres de services respectives
- **Faciliter l'orientation** des publics
- **Rester au contact de l'actualité** (opérateurs, collectivités, et structures) et des opportunités communes
- **Monter en compétence via le partage** d'informations et de bonnes pratiques
- **Rester au contact du projet collectif** et disposer de modalités de mesure d'impact
- **Faciliter l'entraide et les synergies** entre les parties prenantes du projet
- **Stimuler la démarche** du dispositif Conseiller Numérique France Services.

21 Participant(e)s :

- Chloé kaid Martineau – Cyberespace - Rive de Gier
- Izidorio leal Tavares - Département de la Loire – Direction de l’insertion et de l’emploi
- Pauline Fanget - Département de la Loire – Maison Loire Autonomie
- Aurore Aubert – Maison France Services - Pélussin
- Mathilde Gragnani - Département de la Loire – Direction de l’Attractivité Sport et Tourisme
- Gaël Russier - Département de la Loire – Direction de l’Enfance
- Pierre Marget - - Département de la Loire – Direction de la Transition Numérique
- Stéphane TISCHER – Association La Soupe au Caillou
- Isabelle mignard - Centre social de Mably
- Maryline PANENC - Mairie de Neulise
- Cécile Gouttefangeas - Familles Rurales la Pacaudière
- Camille BOUTET - UDAF42 Antenne Loire Nord Maison de la Famille Roanne
- Baptiste PLOTON Communauté de communes Forez Est (Chazelles s/ Lyon)
- Linda OUNISSI mairie montrond les bains
- Marie Le Hégaret – Croix Rouge Française. (Loire)
- Alix Liaroutzos - OSPA (Saint-Étienne)
- MAHAMOUDA Issouf Département de la Loire – Direction Administration Financière - PAAE
- Kiwi-Eve Billard/Ville de Saint-Etienne
- Djany ALNOOR - Communauté de communes des Monts du Pilat
- Thomas BRENIER - AFR Estivareilles
- Emma SAUVAGNAT Mairie Andrèzieux-Bouthéon

GT #2 Comment mieux se connaître sur notre territoire ?

L'objectif du groupe de travail est de se projeter en réfléchissant ensemble sur les besoins des usagers et des CNFS en matière d'accès aux droits de compétences et ressources numériques

Finalités :

- ✓ Faciliter l'accompagnement numérique de l'utilisateur sur les démarches en ligne et la maîtrise des supports.
- ✓ Favoriser l'interconnaissance des Conseillers Numériques et de leurs missions
- ✓ Construire une offre lisible et visible pour les usagers et les professionnels
- ✓ Formaliser le référencement des actions existantes pour les usagers (document commun,)

Réflexion à mener dans ce groupe :

- ✓ Commencer à bâtir ensemble un parcours cohérent pour les usagers en étudiant les portes d'entrées du territoire (information /articulation / encadrement des aidants)
- ✓ Identifier les acteurs existants et les acteurs à mobiliser
- ✓ Définir les compétences numériques à acquérir par les usagers
- ✓ Identifier les ressources, les outils et les bonnes pratiques à mettre en commun.

Résumé du GT# 2

Lors de ces ateliers, nous avons étudié plusieurs entrées avec des problématiques différentes qui permettront d'analyser les besoins et l'offre potentielle d'accompagnement social & numérique. L'évolution permanente du numérique, la dématérialisation progressive, la notion d'accès aux droits via le numérique, l'apparition et la démultiplication de nouveaux outils numériques sont autant d'enjeux auxquels il faut apporter des réponses.

La médiation numérique (diffusion de culture générale numérique et accompagnement) est envisagée de la façon suivante :

- Nécessité de diffuser la culture numérique générale et ses outils : La médiation numérique est le premier socle nécessaire pour travailler à la réduction de la fracture numérique constatée dans les territoires. Elle permet l'accompagnement de différents publics pour connaître internet et ses outils selon un parcours de découverte jusqu' à l'expertise.

Avec une prise en compte :

- des spécificités CNFS / partenaires de chaque territoire pour répondre au mieux à leurs attentes,
- des compétences des Conseillers Numériques France Services
- des grandes thématiques numériques d'accompagnement des CNFS (séniors, TPE-PME, Jeunes)

Les Définitions partagées :

« **Accès au droit** » : La définition partagée correspond à toute démarche qui donne accès aux informations sur ses droits pour être en mesure de les faire valoir. Il s'agit d'également d'être en capacité de s'informer et de pouvoir agir dessus sur deux axes

- Connaissance des dispositifs existants pour pouvoir faire des simulations, des demandes
- Connaissance des outils et services pour pouvoir faire ses démarches administratives ou montée en compétences pour les professionnels-elle

« **La visibilité de l'offre** » : La définition partagée correspond à être visible sur le territoire, déployer la médiation numérique, permettre à l'utilisateur de s'emparer d'outils de connaissance du numérique, en utilisant des supports différents (médias, journaux, médiathèques) pour que chaque citoyen puisse visualiser les offres.

« **Les compétences de base** » : la définition partagée propose : l'issue de l'accompagnement personnalisés et des ateliers, les apprenants sont capables d'identifier, utiliser et maîtriser les fonctionnalités essentielles, d'un support générique (ordinateur, smartphone, tablette) afin de mieux appréhender les usages et l'environnement d'internet :

- Connaissance des compétences (connaissances technique, postures) sur les équipements et utilisation selon ses besoins en autonomie

« **Ressources Numériques** » : La définition partagée serait une Boîte à outils pratique (support, tutoriels, sites, fiches) pour accompagner (s'appuyer) les usagers en ateliers/ formations / individuels. Cette base de données permettant aux différents acteurs du numérique d'échanger ou de partager leurs ressources pédagogiques.

- Ensemble de connaissances, supports et outils de mis à disposition des acteurs et des usagers-ères du numérique

Pistes de travail



- Comment accompagner numériquement les usagers vers l'accès au droit (et autres thématiques) Quels sont les parcours à proposer ? Quelles formations CNFS ?



- Quelles sont les compétences numériques à prioriser ou à acquérir ?



- Comment catégoriser les ressources numériques pour les rendre accessible aux usagers et aux CNFS ?



- Comment offrir une meilleure visibilité et lisibilité des offres de services ?

Sous-thématique : Accès au Droit

Définition collective partagée :

- ✓ Toute démarche qui donne accès aux informations sur ses droits pour être en mesure de les faire valoir.
- ✓ La capacité d'une personne de s'informer et de pouvoir agir dessus
- ✓ Connaissance des dispositifs existants pour pouvoir faire des simulations, des demandes
- ✓ Connaissance des outils et services pour pouvoir faire ses démarches administratives ou montée en compétences pour les professionnels-elles

• Acteurs Existants :

Les premiers acteurs sont ceux qui dématérialisent leurs services et proposent des actions auprès de leurs usagers. (ex, Caf, Pôle Emploi, MSA, Impôts, CMA) mais également :

- ✓ Les médiateurs
 - ✓ Agents d'accès au droit
 - ✓ Maisons France Service
 - ✓ Ecrivains Publics Numériques –Département
 - ✓ Travailleurs sociaux (mairies / EPhad)
 - ✓ Maison France Service
- ### • Acteurs à Mobiliser
- ✓ Les Conseillers numériques France Services
 - ✓ Ecrivains numériques & sociaux
 - ✓ CCAS
 - ✓ Mairie
 - ✓ Associations
 - ✓ Espace public numériques
 - ✓ L'ensemble des personnes qui accueille du public...
- ### • Ressources à diffuser / Partager
- ✓ Service France Connect
 - ✓ Flyers – Communication
 - ✓ Formation des aidants (etsij'accompagnais.fr, etc...)
 - ✓ Communication, Presse, réseaux sociaux, bouche à oreille - Dépliants
 - ✓ Tutoriels (Vidéos, Projets)
 - ✓ Sites internet accès au droit
 - ✓ Fiches techniques ou tutoriels des opérateurs de service publics à distribuer
 - ✓ Créer des Tuto à distribuer espace Santé

Remarques :

- ✓ Connaître les acteurs pour orienter les publics / Avoir du matériel pour le faire & les compétences

• Actions collectives à renforcer / à développer

- ✓ Webinaires
- ✓ Cybersécurité (arnaques)
- ✓ Ateliers avec les Opérateurs de Services Publics
- ✓ Partage d'informations

- ✓ Orientation vers les structures

Remarque :

- ✓ Faire connaître les Cnfs / Aidants Connect / Dépasser les clivages du territoire

Sous-thématique : La visibilité de l'offre

Définition partagée :

- ✓ Être visible sur le territoire sur le territoire, déployer la médiation numérique, permettre à l'utilisateur de s'emparer d'outils de connaissance du numérique
- ✓ Utiliser des supports différents (médias, journaux, médiathèques) pour que chaque citoyen puisse visualiser les offres
- ✓ Faire pour les services proposés d'être porté à la connaissance des personnes concernées (usagers, agents, travailleurs sociaux, partenaires institutionnels et associatifs)

- **Acteurs existants**

- ✓ Maison France Services
- ✓ Espace Publique Numérique
- ✓ Missions Locales
- ✓ EIJ
- ✓ MJC
- ✓ Centres sociaux

- ✓ Médiathèque
- ✓ Pimms Maison du Projet
- ✓ Fablab
- ✓ Service de la communication de la Structure
- ✓ Association de solidarité
- ✓ Les usagers

- **Acteurs à mobiliser :**

- ✓ Elus
- ✓ Petits commerces
- ✓ Maison de retraite
- ✓ Centre de Santé
- ✓ Associations locales
- ✓ Etablissements Scolaires

- ✓ Hinaura
- ✓ Entreprises privées
- ✓ IME – EHPAD
- ✓ Correspondant presse
- ✓ ANCT
- ✓ Présentation du Dispositif dans les marchés

- **Ressources & outils**

- ✓ MPS – Zoomacom
- ✓ Cartographie – Mairie
- ✓ Les BonsClics
- ✓ Service public.fr
- ✓ Open agenda

- ✓ Site internet de la commune
- ✓ Affiches en Mairie
- ✓ Intranet
- ✓ Réunions d'informations
- ✓ Evènements

- **Actions collectives à renforcer / à développer**

- ✓ Visibilité communale
- ✓ Visibilité départementale (Loire Nord)
- ✓ Groupes de travail
- ✓ Harmonisation de l'offre
- ✓ Mutualisation des supports
- ✓ Communication coordonnée
- ✓ Numérique en Commun
- ✓ Partenariats entre CNFS
- ✓ Espace CO

Sous-thématique : Les compétences de base »

Définition partagée :

- ✓ Connaissance des compétences (connaissances technique, postures) sur les équipements et utilisation selon ses besoins en autonomie
- ✓ A l'issue de l'accompagnement personnalisés et des ateliers, les apprenants sont capables d'identifier, utiliser et maîtriser les fonctionnalités essentielles, d'un support générique (ordinateur, smartphone, tablette) afin de mieux appréhender les usages et l'environnement d'internet

- **Quels sont vos publics ?**

- ✓ Séniors
- ✓ Demandeurs d'emploi
- ✓ Jeunes publics
- ✓ Adultes (ex parents)
- ✓ Publics à besoins spécifiques
- ✓ Professionnels
- ✓ Collectivités
- ✓ Jeunes / Majeurs
- ✓ Familles
- ✓ Personnes en situation de handicap

- **Quels sont les compétences de bases à développer (Thématiques)**

- ✓ Identifier l'équipement et comprendre son utilité
- ✓ Gérer environnement de travail (ex fichiers arborescence)
- ✓ Utiliser internet
- ✓ Communiquer grâce à internet
- ✓ Sécuriser ses données
- ✓ L'utilisation de l'environnement ordinateur
- ✓ Les dangers internet
- ✓ Les usages d'internet
- ✓ Accès au droit et démarches
- ✓ La navigation
- ✓ Identité numérique
- ✓ Traitement de Texte

- **Ressources à partager / à diffuser**

- ✓ Diaporamas
- ✓ Fiches mémos & Tutoriels
- ✓ Kits pédagogiques
- ✓ Liens (vidéos site)
- ✓ Les bons clics
- ✓ Solidarités Numériques
- ✓ Pix -diagnostic
- ✓ Solidarités actives
- ✓ Site internet udaf
- ✓ Questionnaires
- ✓ Identification des besoins

Actions collectives à renforcer / a développer

- ✓ Les bons clics ; wetechcare
- ✓ Les partenaires sociaux
- ✓ Centres sociaux, MJS, maison de quartier
- ✓ Actions collectives dans EPN communes
- ✓ Actions collectives auprès des associations adhérentes
- ✓ Réunions mensuelles entre conseillers numériques
- ✓ Actions et animations avec l'antenne sud à Saint-Etienne
- ✓ Echanges des mairies / ODT

Remarque : suite aux différentes observations, la nécessité de construire un réseau d'acteurs sur la problématique de l'inclusion numérique paraît une réponse appropriée.

Sous-thématique : Ressources Numériques

Définition partagée :

- ✓ Boîte à outils pratique (support, tutoriels, sites, fiches) pour accompagner (s'appuyer) les usagers en ateliers / formations / individuels
- ✓ Base de données permettant aux différents acteurs du numérique d'échanger ou de partager leurs ressources pédagogiques ou d'outiller informatique
- ✓ Ensemble de connaissances, support et outils de mise à disposition des acteurs et des usagers-ères du numérique

✓ Quelles sont les thématiques à développer ?

- ✓ Site / accès fantôme, e-administration
- ✓ Exo pratiques, jeux
- ✓ Prise en main d'équipement + maintenance et support
- ✓ Accès au droit
- ✓ Bonne pratiques (Ecologie – Bien être
- ✓ Initiation de Base ou le BABA
- ✓ Enfance – jeunesse (ludo-éducatif – sensibilisation
- ✓ Développement durable
- ✓ Numérique au quotidien
- ✓ Actualité numérique
- ✓ Cyber harcèlement / Sécurité / Droits et devoirs /
- ✓ Divertissement / RGPD /
- ✓ Handicap

• Quels sont les acteurs à mobiliser

- ✓ Les Conseillers Numériques France Services
- ✓ Coordination des Conseillers Numériques France Services
- ✓ Les médiateurs du numériques
- ✓ La ligue de l'enseignement
- ✓ Structures / partenaires
- ✓ Zoomacom
- ✓ Les collectivités
- ✓ Les associations
- ✓ Les publics
- ✓ Centres sociaux

• Ressources à partager / à diffuser

- ✓ Diaporamas
- ✓ Fiches mémos & Tutoriels
- ✓ Kits pédagogiques
- ✓ Liens (vidéos site)
- ✓ Les bons clics
- ✓ Solidarités Numériques
- ✓ Pix –diagnostic
- ✓ Solidarités actives
- ✓ Site internet udaf
- ✓ Questionnaires
- ✓ Identification des besoins
- ✓ Les bons clics
- ✓ Wiki de Zoomacom
- ✓ Supports (doc, doc, odt, pptx)
- ✓ Support papier
- ✓ Et si j'accompagnais

Actions collectives à renforcer / a développer

- ✓ Les bons clics ; wetechcare
 - ✓ Les partenaires sociaux
 - ✓ Centres sociaux, MJS, maison de quartier
 - ✓ Actions collectives dans EPN communes
 - ✓ Actions collectives auprès des associations adhérentes
 - ✓ Réunions mensuelles entre conseillers numériques
 - ✓ Actions et animations avec l'antenne sud à Saint-Etienne
- ✓ Echanges des mairies / ODT
 - ✓ Rencontres collectives afin de partager ensemble sur la mise en place d'une plateforme commune
 - ✓ Référent local pour la veille numérique
 - ✓ Vulgarisation à destination des usagers
 - ✓ Mise en commun des ressources
 - ✓ Création d'un glossaire et animation d'un glossaire regroupement
 - ✓ L'ensemble des ressources classés par thèmes et accessible à tous-tes

Julien HUMBLLOT

Coordinateur Conseiller Numérique

Port : 06 15 05 81 81

Département de la Loire
Dir. Délégée Stratégie et Modernisation de l'Action Publique



Transition Numérique
3 rue Charles de Gaulle 42000 Saint-Étienne