

S'initier au numérique pas à pas pour mieux s'insérer



Contexte :

Dans un contexte où la dématérialisation des services publics s'accélère, l'illectronisme constitue un frein majeur à l'insertion sociale et professionnelle.

Les **Conseillers numériques** interviennent auprès des publics les plus éloignés du numérique, notamment dans les **Centres Médico-Sociaux (CMS)** situés en **Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV)**, mais aussi dans des structures variées : **Maisons France Services, bibliothèques, centres sociaux, associations...**

L'enjeu principal est de **faciliter l'insertion sociale et professionnelle des publics par le numérique**, en levant les freins liés à l'illectronisme.

Les **conseillers numériques** ne sont pas des conseillers en insertion professionnelle à proprement parler : leur rôle n'est pas d'accompagner directement vers l'emploi ou la formation, mais de **permettre aux usagers de franchir une première étape essentielle** dans leur parcours d'insertion.

Ils interviennent en amont, pour :

- Aider à **créer une adresse mail** (indispensable pour communiquer avec France Travail, la CAF, etc.) ;
- Apprendre à **navigation sur les plateformes administratives** ;
- Acquérir les **gestes de base du numérique** (utiliser un smartphone, envoyer un mail, scanner un document...).

Leur accompagnement est **de proximité, personnalisé et progressif**, centré sur les **usages numériques du quotidien**, afin de **redonner confiance** aux usagers et de les rendre plus autonomes dans leurs démarches.

Modalités d'accompagnement :

Ateliers collectifs pour acquérir les bases :

- Créer une adresse mail
- Naviguer sur les sites administratifs
- Installer des applications utiles
- Utiliser un ordinateur, une souris, un smartphone

Rendez-vous individuels pour :

- Identifier les besoins et blocages
- Apprendre à sécuriser ses usages numériques
- Être orienté vers les bons interlocuteurs

Synthèse des conclusions d'une étude sur l'aide et l'emploi – Association Française des aidants :

L'aide à un proche éloigne de la vie ; l'accès à un emploi est une des solutions favorisant le développement de relations extérieures. Néanmoins, les parcours pour atteindre cet objectif sont complexes à mettre en place.

Les causes de cette complexité sont multiples, il peut notamment s'agir d'une indisponibilité physique, causée par les nombreux rendez-vous socio-médicaux, et mentale de par la charge émotionnelle et la grande fatigue que peut engendrer le rôle d'aidant.e. A cela s'ajoute le sentiment d'être indésiré.e.s par le monde du travail.

Concilier la proche-aide et l'insertion implique dès lors de prendre en considération ces aspects et de combiner un accompagnement à la reprise de confiance en soi à un accompagnement professionnel qui intégrera la valorisation des compétences acquises avant et après l'expérience de proche aidant.e.

Ressources utiles :

- **Guide des démarches en ligne :** *CNFS-guide 2024 des démarches en ligne.pdf*
- **Où Trouver un conseiller numérique :** *Cartographie Conseiller Numérique*

Les lieux d'intervention des Maisons France Services :

Les **Maisons France Services (MFS)** sont des guichets uniques implantés au plus près des habitants, en particulier dans les zones rurales, périurbaines et les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) pour être accompagné gratuitement à la réalisation de démarches administratives, obtenir des informations sur les droits ou être orienté vers le bon interlocuteur.

Elles peuvent être fixes ou itinérantes.

Elles sont hébergées dans des **lieux de proximité** : mairies annexes, médiathèques, centres sociaux, maisons de quartier, ou bâtiments dédiés.

Leur objectif est d'assurer un **accès équitable aux services publics** sur tout le territoire, notamment là où les services physiques de l'État se sont raréfiés.

La formation des agents France Services :

- **Formation initiale obligatoire :**
 - o Toute personne travaillant dans un guichet France Services doit suivre un **parcours de formation commun**.
 - o Ce parcours est piloté par l'**Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT)** avec le **CNFPPT** (Centre national de la fonction publique territoriale).
 - o Il dure **10 jours** en présentiel et couvre :
 - Accueil et accompagnement des publics
 - Utilisation des outils numériques et démarches en ligne
 - Connaissance du réseau et des opérateurs
 - Accès et fonctionnement du back office
 - Confidentialité et protection des données
- **Formation continue :**
 - o Des modules complémentaires sont proposés régulièrement (nouveaux services, évolutions réglementaires).
 - o Des webinaires ou ateliers peuvent être organisés par les opérateurs partenaires pour actualiser les connaissances.

Le back office France Services :

Chaque structure labellisée dispose d'un **espace numérique sécurisé** (back office) accessible uniquement aux agents France Services.

Ce qu'il permet :

- **Contact direct avec les opérateurs nationaux** : Les agents peuvent poser des questions spécifiques, signaler des blocages de dossier ou obtenir un appui technique
- **Documentation et fiches pratiques actualisées** : Accès aux guides de démarches, tutoriels, contacts référents.
- **Partage d'expériences** : Forums internes et échanges de bonnes pratiques entre structures France Services.

Ces services sont rendus possibles grâce à la formation polyvalente des agents France Services, capables d'accompagner sur une large palette de démarches.

Les liens avec les opérateurs nationaux :

Chaque Maison France Services agit en **partenariat direct avec les opérateurs nationaux membres du réseau**, ce qui garantit la fiabilité et la mise à jour des informations :

12 opérateurs nationaux , les principales démarches accessibles en France Services

- **CAF (Caisse d'Allocations Familiales)** : Demande de prestations et suivi (APL, RSA, prime d'activité, allocations familiales, déclarer une grossesse, une naissance), mise à jour de dossier, déclaration de ressources.
- **CNAM (Assurance Maladie)** : Création du compte Ameli, attestations de droit, demande de Carte Vitale, remboursement soins, arrêt maladie, Complémentaire santé solidaire.
- **CNAV (Assurance Retraite)** : Création de l'espace personnel, simulation de l'âge départ retraite et montant, demande de retraite, estimation du montant, suivi des paiements, relevé de carrière.
- **MSA (Mutualité Sociale Agricole)** : Dépôt dossier numérique allocations et prestations sociales agricoles, santé, retraite, cotisations exploitants agricoles et déclaration de ressources.
- **France Travail** : Inscription demandeur d'emploi, actualisation mensuelle, consultation d'offres, suivi droits chômage et formations.
- **DGFiP (Direction générale des Finances publiques)** : création espace particulier, aide à la prise de rendez-vous, téléchargement de documents, déclaration de revenus simple et aide au paiement en ligne et mensualisation, gestion prélèvement à la source, demandes de délais ou réclamation.
- **Ministère de l'Intérieur – France Titres / ANTS** : Permis de conduire, carte grise, pré-demande carte nationale d'identité et passeport.
- **Ministère de la Justice / Point Justice** : Orientation vers l'accès au droit, aide juridictionnelle, prise de rendez-vous avec juristes/conciliateurs.
- **La Poste** : Accompagnement à l'utilisation des services en ligne La Poste, création de l'identité numérique, création boîte mail, changement d'adresse.
- **URSSAF** : Création et aide à l'appropriation des services en ligne, auto-entrepreneurs, employeurs et salariés CESU et PAJEMPLOI déclaration et paiement des cotisations, , employeurs particuliers.
- **France Rénov' (ANAH)** : Information sur l'existence des aides à la rénovation énergétique (MaPrimeRénov'et Ma Prime Adapt'), orientation vers les Escapes Conseil France Rénov', accompagnement au dépôt des dossiers Ma PrimeRénov' et Ma PrimeAdapt'.
- **Chèque énergie** : Informations générales, demande d'attribution ou renouvellement du chèque énergie, assistance à l'utilisation en ligne, réclamation en cas de perte, de vol ou de non réception.

Les MFS sont donc l'interface directe entre le public et ces opérateurs, permettant de simplifier les démarches, réduire les délais et d'orienter au mieux vers le bon opérateur.

Contacts des France Services :

Où trouver une France services : <https://www.france-services.gouv.fr/>

- **France services La Poste SAHURS,**
11, A rue du Bas - 76113 SAHURS
[02.32.86.89.48](tel:02.32.86.89.48)
- **France services La Poste JUMIEGES,**
33 rue Guillaume le Conquérant - 76480 JUMIEGES
[02.32.82.20.61](tel:02.32.82.20.61)
- **France services LE TRAIT,**
61 rue Victor Hugo - 76580 LE-TRAIT
[02.35.37.56.28](tel:02.35.37.56.28)
- **France services RAGV,**
25 rue de la République - 76300 SOTTEVILLE-LES-ROUEN
[02.35.58.06.78](tel:02.35.58.06.78)
- **France services OISSEL-SUR-SEINE,**
Rue de la Liberté - Centre Eliane-Teumbeuf - 76350 OISSEL-SUR-SEINE
[02.35.23.87.87](tel:02.35.23.87.87)
- **France services Rouen-Média Formation @NIE,**
41 rue d'Elbeuf - 76100 ROUEN
[02.35.71.02.25](tel:02.35.71.02.25) ou [06.35.55.38.80](tel:06.35.55.38.80)
- **France services Ville de ROUEN,**
Place Alfred Musset - 76000 ROUEN
[02.35.08.86.40](tel:02.35.08.86.40)
- **France services Joséphine BAKER,** 7 A Rue de la Liberté
76960 - NOTRE-DAME-DE-BONDEVILLE
[02.35.76.40.37](tel:02.35.76.40.37)



Contacts des animateurs de l'atelier

- **UTAS Rouen**
- Smail CHAMARIH – smail.chamarih@seinemaritime.fr – [07.62.63.62.17](tel:07.62.63.62.17)
- Yoan POUZET – yoan.pouzet@seinemaritime.fr – [02.76.51.62.31](tel:02.76.51.62.31)
- **UTAS Boucles de Seine**
- Hélène BOUDOU – helene.boudou@seinemaritime.fr – [06.62.54.48.93](tel:06.62.54.48.93)
- Aurélie HURTADO – aurelie.hurtado@seinemaritime.fr – [06.64.25.31.65](tel:06.64.25.31.65)