

La bibliothèque, lieu d'insertion



Les bibliothèques sont des lieux d'insertion sociale. Aide administrative, insertion numérique : quel rôle peut jouer la bibliothèque pour favoriser l'inclusion des personnes les plus éloignées.



INTERVENANTS:
- Cécile Leblanc, animateur départemental France Services

- Le rôle du conseiller numérique- avec Emmanuelle Minel, Coordinatrice départementale de l'inclusion numérique



CECILE LEBLANC

Cécile LEBLANC

Animatrice départementale des maisons France services

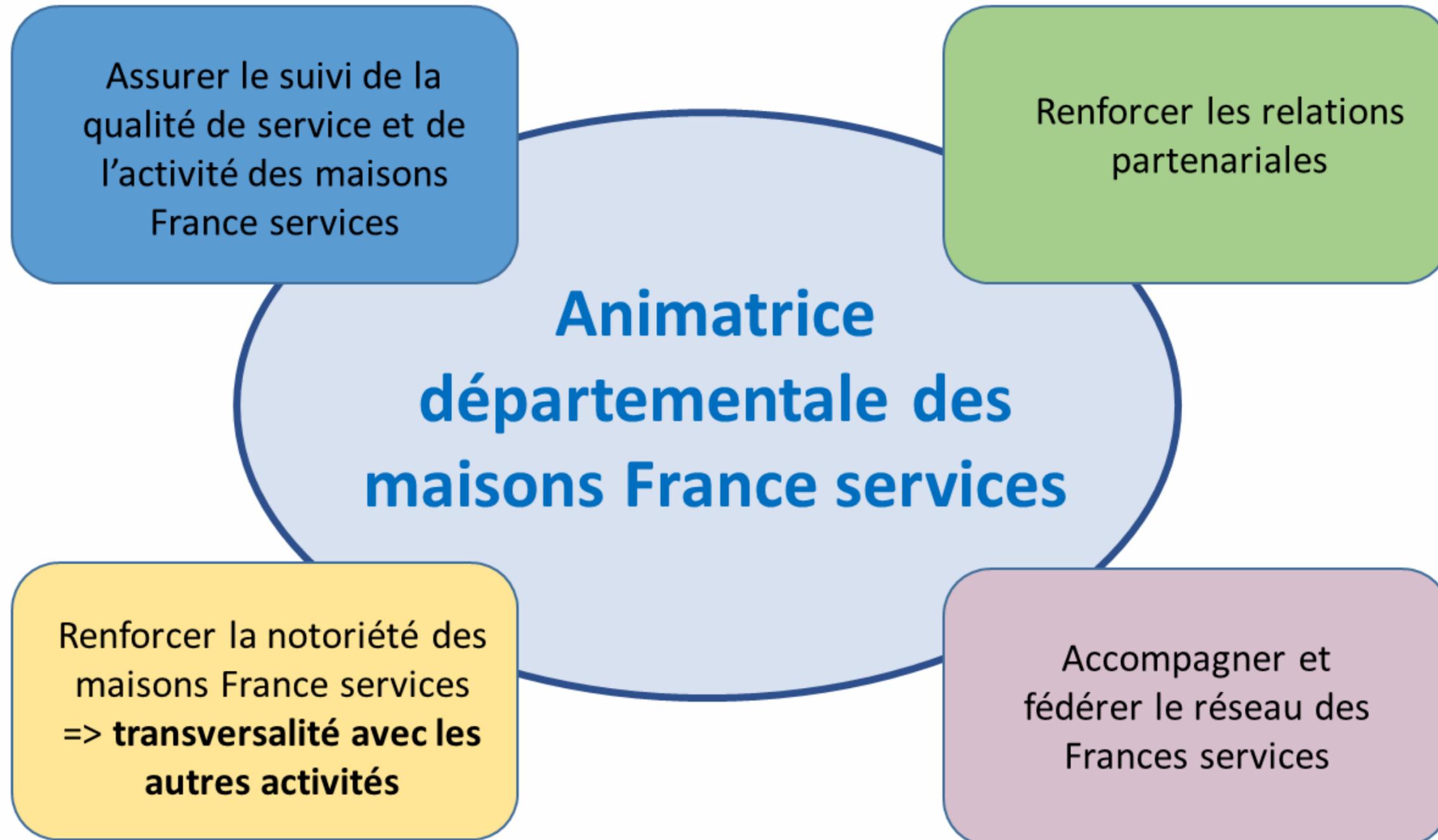
Direction de l'Action Sociale et de l'Insertion

Service Action et Développement social

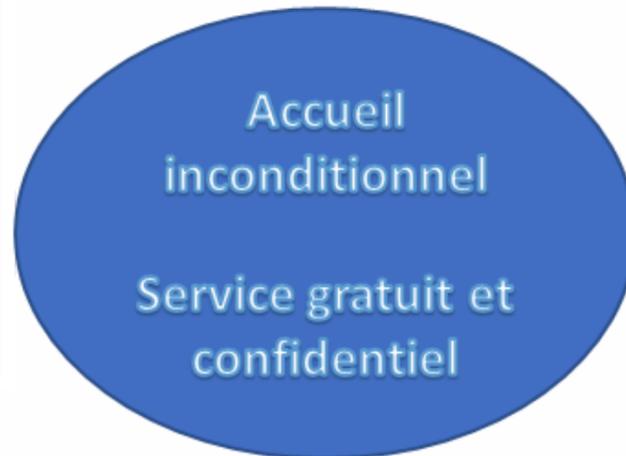
Pôle solidarités

Mobile : 06.65.42.31.93

Missions principales :



Qu'est ce que le label France services?



- Le label « France Services » permet de trouver dans **chaque guichet polyvalent à moins de 30 min de chez soi**, un **socle minimum de services garantis** et un **accueil identique afin de faciliter les démarches administratives de la vie quotidienne**.
- Certification qui vise à garantir la qualité de l'accompagnement proposé en fixant un cahier des charges dont :
 - Ouverture minimum 24h sur au moins 5 jours;
 - Au moins 2 conseiller.ère.s France services formés;
 - Signalétique extérieure et modalités de contact affichés;
 - Délai de réponse de 72h maximum;
 - Minimum un bureau fermé et confidentiel;
 - Accessibilité aux personnes à mobilité réduite;
 - Accès libre et gratuit à l'outil informatique et internet;
 - Suivi activité obligatoire toutes les semaine via la plateforme France services.

Services garantis :

- Bouquet de services garanti dans chaque maison France services en lien avec les **11 partenaires nationaux** :

- 
- Expérimentation en cours pour intégrer 2 nouveaux partenaires en 2025 :
Urssaf et Agirc-Arco

CARSAT, CAF, MSA,
Direction des Finances,
Ministère de l'intérieur
(France Titres), CPAM, La
Poste, CDAD (Points justice),
France Travail, France
Rénov' (ANAH), Chèque
énergie.

- Leur présence est assurée via l'organisation d'un back office opérationnel pour les situations complexes ou bloquées (contacts privilégiés par téléphone et/ou adresses mail partenaire)

Les missions des maisons France services :

France services permet aux usagers
d'accéder facilement aux services publics :



ACCUEIL,
information et orientation



ACCOMPAGNEMENT
dans les démarches administratives
de « premier niveau »

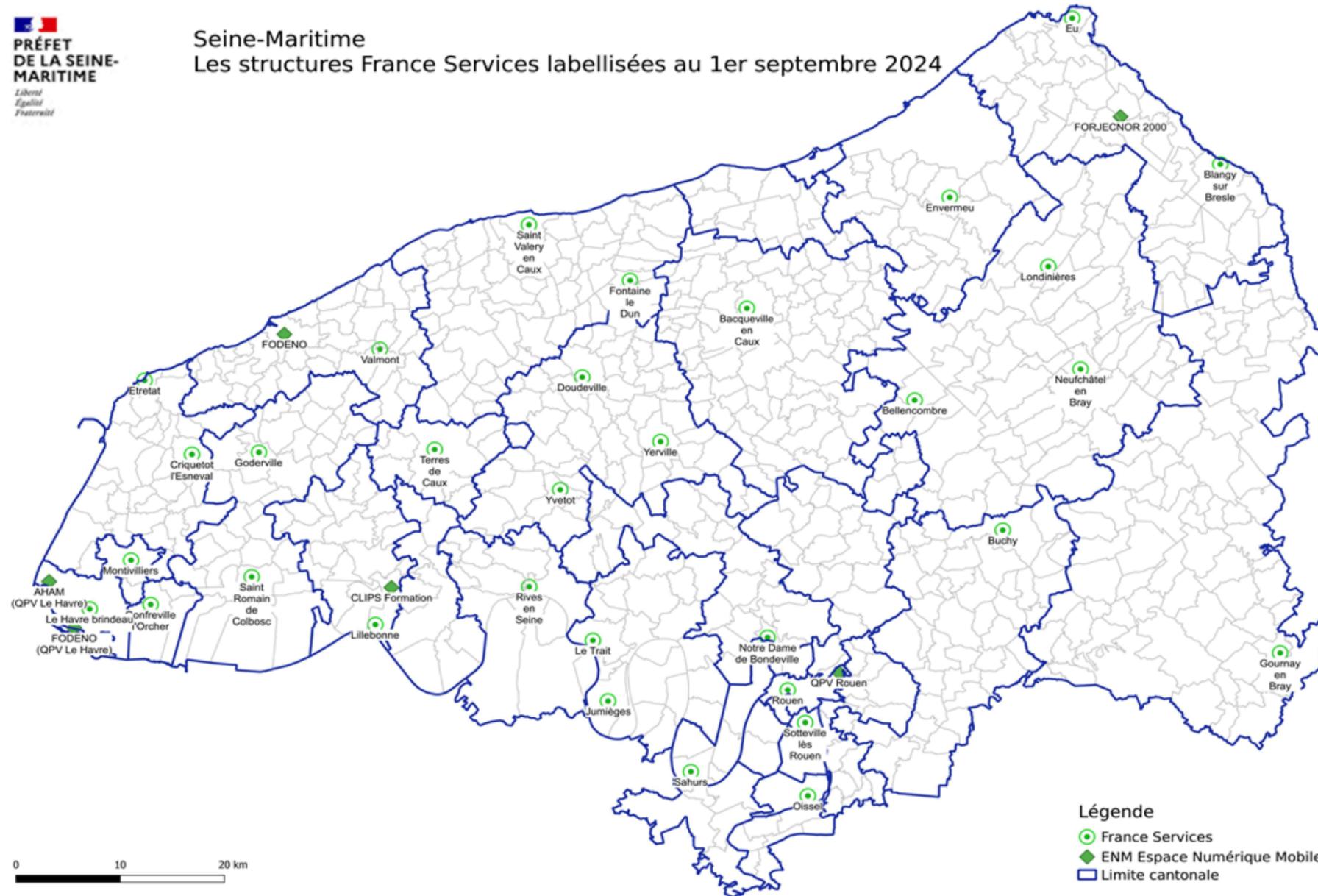


MISE A DISPOSITION
d'outils informatiques et aide
à l'utilisation des services numériques



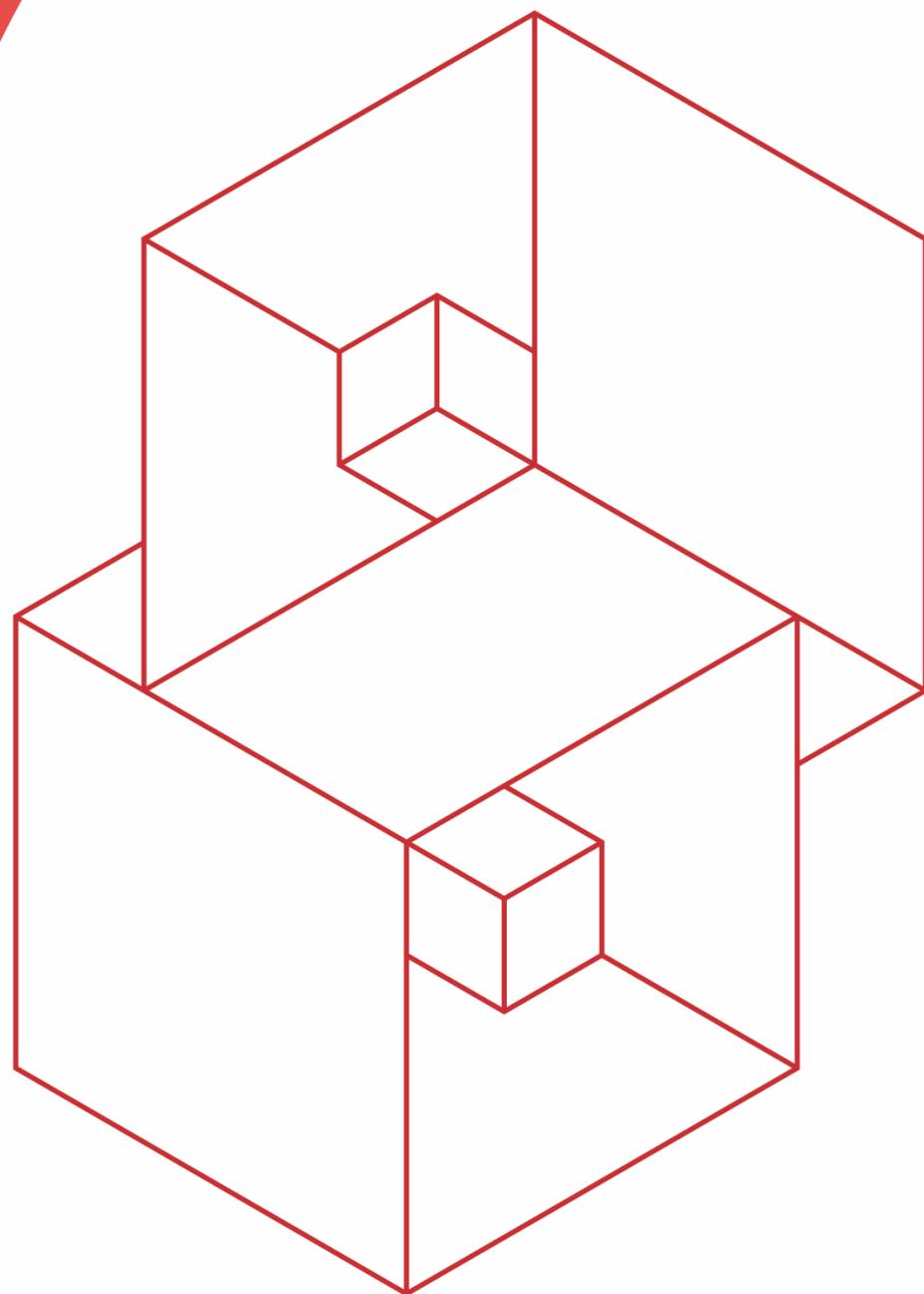
Quelques chiffres

Seine-Maritime
Les structures France Services labellisées au 1er septembre 2024



2772 France services labellisées (objectif 2800 budgétisé en 2024)

38 structures labellisées dans le département de la Seine-Maritime
(ouverture MFS Lillebonne QPV en janvier 2025)



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

Emmanuelle MINEL – Coordinatrice
départementale inclusion numérique
16 Octobre 2024



EMMANUELLE MINEL

Coordinatrice départementale inclusion numérique

Missions :

- Coordinatrice des Conums de la Seine-Maritime
- Equipe projet France Numérique Ensemble (FNE)

Contact : 02 35 03 52 76 | 07 61 27 63 00

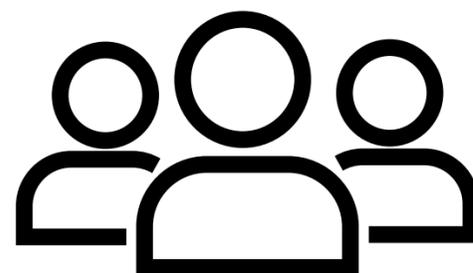
emmanuelle.minel@seinemaritime.fr

Mes 3 missions principales



ANIMATION

10 conseillers numériques localisés dans les centres médicaux sociaux du conseil Départemental (itinérants)



EQUIPE PROJET FNE

France Numerique Ensemble (FNE)
Ecriture d'une feuille de route départementale stratégie inclusion numérique



COORDINATION DEPARTEMENTALE

Environ **40** conseillers numériques localisés dans des structures privées et/publiques **dans et hors conseil Départemental**

Objectifs de cette présentation

-Présenter et définir les cadres d'intervention respectifs des conseillers numériques



Rappel du cadre d'intervention des Conums

1

Soutenir les Français dans leurs usages quotidiens du numérique

2

Favoriser des usages numériques responsables

3

Accompagner les Français vers l'autonomie pour réaliser des démarches administratives en ligne seuls

Quels sont les accompagnements

dans les centres médicaux sociaux

proposés par les conseillers

numériques du conseil Départemental

,





Ce que fait un conseiller numérique

- **Écouter les publics** et comprendre leurs craintes liées au numérique tout en les rassurant sur les problématiques rencontrées.
- **Évaluer les compétences numériques** des usagers et proposer un parcours d'autonomisation sur les savoirs de base pour lever les freins liés à l'illectronisme.
- **Accompagner** les usagers à la réalisation de leurs démarches administratives en ligne **simples et ponctuelles**.
- **Former les publics** aux usages quotidiens et administratifs liés au numérique grâce à des ateliers thématiques.



Ce que ne fait pas un conseiller numérique

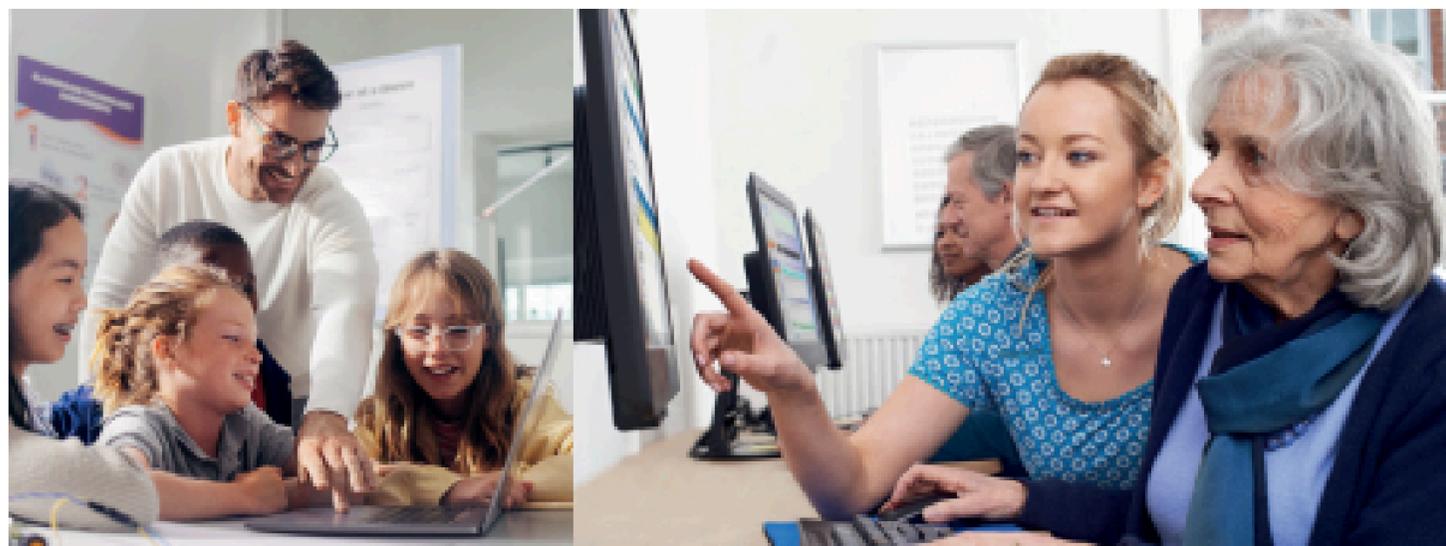
- **Effectuer des démarches en ligne complexes.**
- Accompagner **uniquement** aux démarches administratives en ligne.
- Réaliser une démarche administrative **à la place de l'utilisateur ou** accompagner une démarche **sur papier**.
- **Remplacer** les agents qui effectuent des suivis de dossiers (agents CAF, CPAM, France travail, CARSAT, travailleurs sociaux etc.).



Où trouver un conseiller numérique du Département de Seine Maritime ?

Toutes nos permanences sont [ici](#)

Nos Conseillers numériques vous accompagnent gratuitement vers l'autonomie numérique



Pour qui ?

Tout le monde :

- enfants
- demandeurs d'emploi
- salariés
- séniors
- etc...

La mission des conseillers numériques

- évaluer vos besoins
- vous aider à lever vos blocages avec le numérique
- vous proposer des parcours de formation pour devenir autonome...
- vous orienter vers des structures partenaires
- vous aider dans vos démarches en ligne



Quel type d'accompagnement ?

En rendez-vous individuels

- selon la demande, le conseiller numérique vous reçoit sur rendez-vous pour répondre à une demande spécifique.

En ateliers collectifs

Des ateliers pour tous les niveaux :

Vous êtes débutants : apprenez à utiliser votre ordinateur, tablette et téléphone, naviguer sur Internet, envoyer un mail ou utiliser les réseaux sociaux, etc.

Vous êtes initiés : perfectionnez-vous sur des thématiques variées.

Exemples :

- explorateurs windows
- sécurité sur internet
- installation logiciels etc...

Sans rendez-vous

Voir les jours de permanence sans rendez-vous



EXEMPLES DE SITUATIONS

« J'aimerais pouvoir accéder à mon dossier MDPH en ligne mais je ne sais pas trop où aller le chercher sur internet. »

« Mes enfants m'ont offert un téléphone portable à Noël mais je n'arrive pas à aller voir mes mails dessus. »

« J'ai ouvert ma micro-entreprise et je dois gérer mes dossiers par ordinateur mais ne trouve pas de logiciel adéquat. »





Articulation entre les deux dispositifs

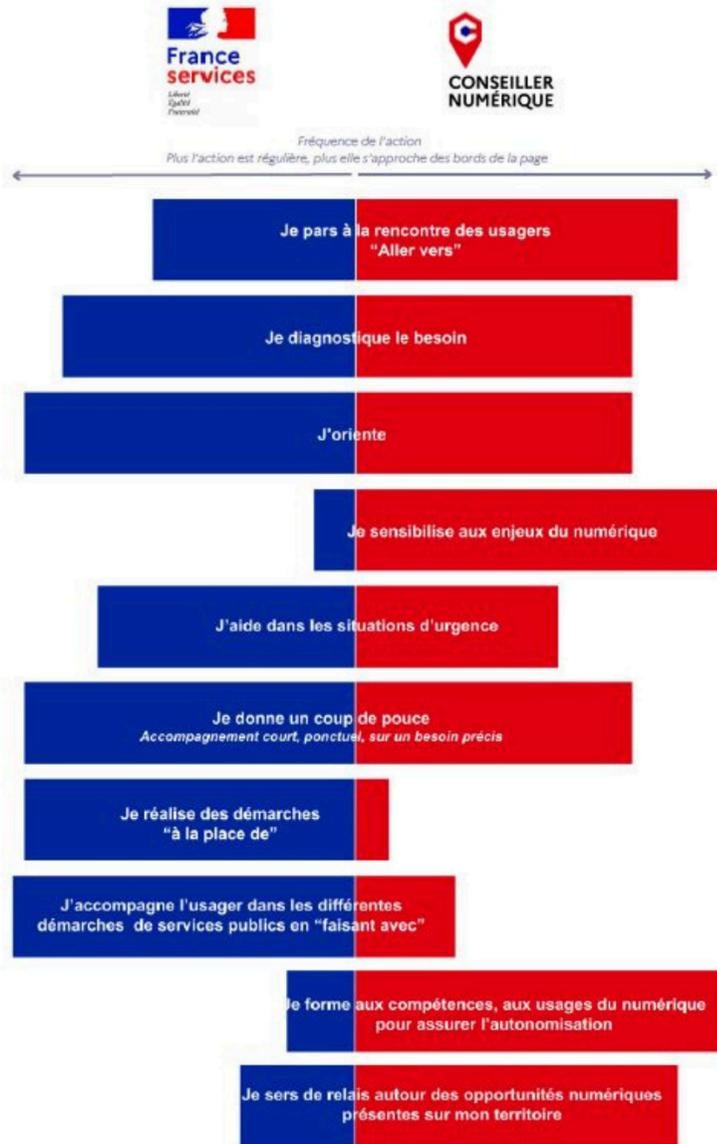
Prioriser une redirection

Lorsque les démarches sont en lien avec les 11 opérateurs nationaux, on repriorise une redirection vers les structures labélisées France services :

- Les maisons France services (fixes)
- Les espaces numériques mobiles Normandie (ENM) France services (mobiles)

Rôles : similarités et différences

Rôles : similarités et différences



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



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

* 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.

Avoir une connaissance fine de son territoire (tout acteur confondu)

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



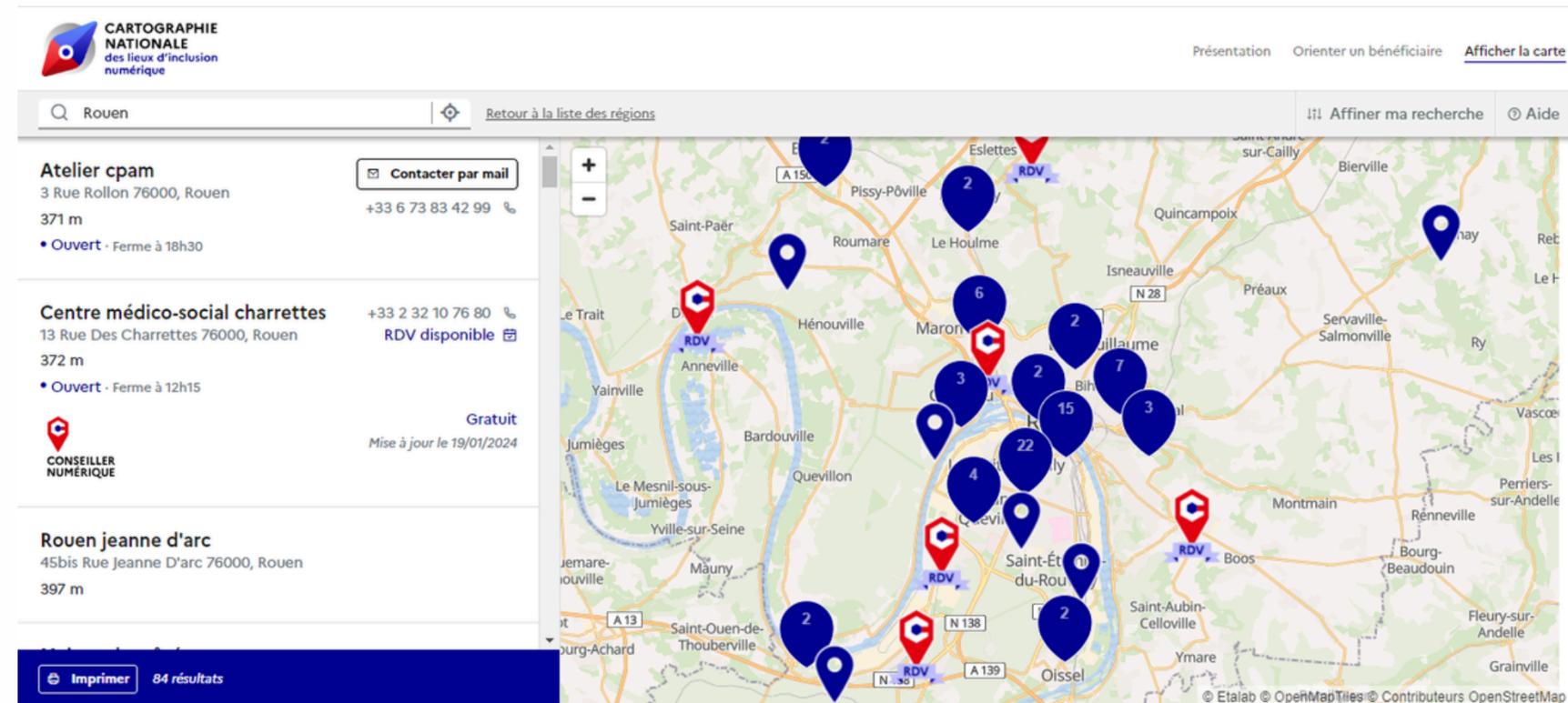
Une cartographie nationale des structures de médiation numérique est à votre disposition pour dresser un premier état des lieux des acteurs de votre territoire.



[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 cartographies mobilisables :

- [La cartographie des conseillers numériques](#)
- [La cartographies des France services](#)
- [La cartographie Dora](#)
- [La cartographie de Soliguide](#)
- [Le planning partagé des conseillers numériques du CD 76](#)