

## **3<sup>e</sup> ÉDITION DU SÉMINAIRE DES ANIMATEURS ET DES CONSEILLERS NUMÉRIQUES FRANCE SERVICES**

**Jeudi 15 juin 2023  
Domaine de Béthencourt à Bailleval**

Le jeudi 15 juin 2023, Mme Noura KIHAL-FLÉGEAU, sous-préfète de Clermont, référente départementale France services, a lancé la 3<sup>e</sup> édition du séminaire des animateurs et conseillers numériques France services au Domaine de Béthencourt à Bailleval.



*Domaine de Béthencourt à Bailleval*

Mme la sous-préfète remercie M. Olivier Ferreira, maire de Bailleval, pour son accueil.

Après avoir rappelé que le déploiement des France services assure désormais la couverture des 21 cantons que compte le département, Mme la sous-préfète a présenté la feuille de route gouvernementale pour 2023 qui accélère la mise en œuvre des engagements pris par le Président de la République devant les Français.

Ainsi, dans le cadre de la refondation des services publics, le nombre des France services sera porté à 2 750 à la fin de l'année 2023, la qualité des services rendus chaque mois au 550 000 français sera

renforcée et la liste des services publics partenaires élargie.

À l'issue des interventions des opérateurs et associations présents, les animateurs et conseillers numériques se sont réunis en ateliers afin d'identifier les moyens d'actions permettant d'activer la dynamique du réseau local et la promotion du dispositif.

Comment développer la démarche de « l'aller vers », comment enrichir le bouquet de services avec de nouveaux partenariats, comment mieux accompagner les usagers dans leurs démarches numériques et vers l'autonomie ?

Autant de sujets sur lesquels ils ont pu échanger lors de ces travaux afin d'élaborer un plan d'action commun par territoire.



*Mme la sous-préfète de Clermont, les animateurs et conseillers numériques France services*

### **1 – Actualités de la Caisse d'Allocations Familiales 2023 (CAF) – cf. présentation :**

Rattachée à la branche famille de la Sécurité Sociale, les CAF accompagnent les ménages dans leur vie quotidienne : logement, garde d'enfants, loisirs et

vacances. La CAF compte 5 points d'accueil dans l'Oise : Beauvais, Compiègne, Creil, Méru et Noyon (cf. cartographie ).



*Mme Aurélie Lefebvre, responsable de secteur accueil physique à la CAF de Beauvais et Gaëlle Simon, stagiaire*

Soudée autour des valeurs du service public, elle a pour objectif de valoriser la cohésion sociale et d'améliorer la vie quotidienne des familles de l'Oise :

- ⇒ en assurant le versement de prestations légales et d'aides sociales individuelles,
- ⇒ en soutenant financièrement de nombreux partenaires,
- ⇒ en s'impliquant dans des actions en lien avec les familles comme l'accompagnement de la parentalité, le développement de l'offre d'accueil des jeunes enfants pour toutes les familles et les territoires.

Les différents moyens de contact mis à disposition des France services sont indiqués dans la présentation.

## **2 – Actualités de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie 2023 (CPAM) – cf. présentation :**

Rattachée à la branche maladie de la Sécurité Sociale, la CPAM de l'Oise accueille les usagers sur 3 sites dans le département (Beauvais, Creil et Compiègne).

Elle agit au quotidien aux côtés de plus de 800 000 bénéficiaires pour leur faciliter l'accès aux droits et aux soins, prendre en charge leurs dépenses de santé, les accompagner dans leur parcours de soin et les aider à préserver leur capital santé.



*Isabelle Moezan, responsable relations clients et Sandrine Aubert, responsable adjointe relations clients*

Les différents canaux de communication liés à France services sont indiqués dans la présentation.

## **3 – Présentation de l'Association France Victimes – cf. présentation :**

Depuis 30 ans, la fédération française France Victimes regroupe 132 associations professionnelles, spécialisées dans l'aide aux victimes.



*M. Cyril Boile - directeur de l'association France Victimes 60*

Les différents profils des intervenants (accueillants victimes, juristes, psychologues cliniciens et travailleurs sociaux) permettent aux associations d'offrir une prise en charge globale et pluridisciplinaire de toute personne qui s'estime victime d'une infraction pénale, incluant les victimes d'actes de terrorisme, commis en France, ou à l'étranger et impliquant des ressortissants français.

Dans chaque département, un référent « acte de terrorisme » a été désigné.

Les antennes de l'association peuvent être contactées selon le Tribunal Judiciaire dont la victime dépend, à savoir Beauvais, Senlis ou Compiègne.



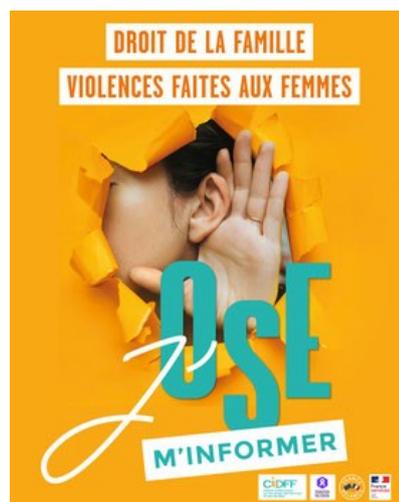
Ouvert tous les jours, il permet à toute personne qui s'estime victime d'une infraction (atteintes aux biens, aux personnes, accidents de la circulation, événements collectifs, attentats) ou d'une catastrophe naturelle d'être aidée par un professionnel, en temps réel dans le respect de son anonymat.

La cartographie des permanences d'aide aux victimes d'infractions pénales figure dans la présentation.

#### **4 – Présentation du Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles (CIDFF) – cf. présentation :**

Créé en 1982, le CIDFF de l'Oise est membre du réseau des 106 CIDFF adhérent à la Fédération Nationale des Centres d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles (FNCIDFF).

Acteur majeur de la politique publique d'information des femmes, il exerce une mission d'intérêt général, confiée par l'État, dont l'objectif est de favoriser l'autonomie sociale, professionnelle et personnelle des femmes et de promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes.



Les CIDFF informent, orientent, accompagnent le public dans les domaines de :

- l'accès au droit ;
- la lutte contre les violences sexistes ;
- soutien à la parentalité ;
- l'emploi, la formation professionnelle et la création d'entreprise ;
- l'éducation et de la citoyenneté ;
- la sexualité et de la santé.

Ses services s'engagent à une prise en compte globale des situations, une information confidentielle et gratuite, un accueil personnalisé et une neutralité politique et confessionnelle.



L'équipe pluridisciplinaire est composée de juristes, de conseillères à l'emploi, à la formation professionnelle, de psychologues...

⇒ Les flyers d'information sont joints au compte-rendu.

## 5 - Présentation du correspondant inclusion financière (CORIF) de la Banque de France - cf. présentation :

Institution indépendante, la Banque de France est présente sur l'ensemble du territoire national, avec 105 implantations et près de 10 000 agents, afin de délivrer un service public de qualité et accessible à tous les citoyens.



L'inclusion financière permet de protéger et informer les personnes qui se trouvent en situation de fragilité, grâce à des mesures adaptées sur : le plafonnement des frais d'incident, l'offre spécifique clientèle fragile, le traitement du surendettement, la

gestion des fichiers d'incidents, le service «Info Banque Assurance », l'éducation financière.



Avec la procédure de droit au compte, la Banque de France permet à toute personne résidant en France et dépourvue de compte bancaire d'obtenir l'ouverture d'un compte et l'accès gratuit aux services bancaires de base.

En cas de refus d'ouverture de compte par un établissement bancaire, la Banque de France peut être sollicitée, elle désignera alors un établissement qui sera tenu d'ouvrir un compte.



Dans l'Oise, un correspondant inclusion financière (CORIF) accompagne les travailleurs sociaux et les membres des Conseils Départementaux d'Inclusion Financière (CDIF) pour toute demande d'information ou tout signalement d'une difficulté en lien avec les différents dispositifs d'inclusion financière.

Ses coordonnées sont mentionnées dans la présentation.



Mme Chrsitine Florentin, CORIF pour le département de l'Oise

**Emploi Store**  
BOOSTEZ VOTRE RECHERCHE D'EMPLOI



On y trouve ainsi des Mooc (Formations en ligne gratuites), des espaces d'e-learning, des serious games, des quizz, mais aussi des simulateurs d'entretien et plus généralement toute l'information utile pour mener à bien un projet organisé autour de grandes thématiques : choisir un métier, se former, trouver un emploi et préparer sa candidature.

**Rappel :** dans le cadre de sa mission d'éducation financière, la Banque de France s'appuie également sur un réseau de Points Conseils Budget (PCB), qui sont des structures d'accueil labellisées destinées à accompagner toute personne rencontrant des difficultés budgétaires et ayant besoin d'un accompagnement.

Les objectifs des PCB sont de prévenir le surendettement et de favoriser l'éducation budgétaire.

⇒ *La liste des PCB est jointe au présent compte-rendu.*

### 5 – Présentation de l'offre de services Pôle-emploi – cf. présentation :

Dans le cadre de sa mission de service public, Pôle emploi est en charge de l'accompagnement des demandeurs d'emploi et répond aux besoins de recrutement des entreprises.

Accessible à tous gratuitement, "Emploi Store", la nouvelle plateforme digitale de Pôle emploi, propose des outils et des e-services pour tout projet professionnel.



MM. Julien Fontenier et Steve Denis, conseillers Pôle emploi

En complément des échanges réguliers avec un conseiller Pôle emploi et des ateliers collectifs organisés en agence, l'Emploi Store permet de retrouver à tout moment des conseils pratiques pour un projet professionnel.

⇒ *La liste des contacts back-office pôle-emploi est jointe au présent compte-rendu.*

### 5 – Présentation de l'offre de services La Poste « Mes médicaments chez moi » – cf. présentation :

Depuis 2018, La Poste permet aux patients de se faire livrer leurs médicaments à domicile par le facteur.

La solution « Mes médicaments chez moi » propose une application mobile, un site Internet et un système de paiement mobile combiné au réseau de facteurs.

Le mode opératoire pour accéder au service est simple. Il suffit de se connecter sur le site [www.mesmedicamentschezmoi.com](http://www.mesmedicamentschezmoi.com).



Les tarifs varient en fonction des modes de livraison disponibles : livraison en normal, en express ou livraison par le pharmacien.



M. Yannick Le Merdy, délégué territorial du groupe La Poste

## 5 – Retour sur les réunions infra-départementales entre animateurs France services, conseillers numériques et secrétaires de mairie

À l'initiative de la sous-préfète de Clermont, les animateurs France services, les conseillers numériques et les secrétaires

de mairie ont été conviés, par bassin, dans l'objectif de construire des liens pour mieux accompagner les usagers dans leurs démarches.



Trie-Château le 6 juin 2023 – réunion organisée pour l'arrondissement de Beauvais

La synthèse de ces rencontres montre que les dispositifs France services et conseillers numériques sont mal connus par les secrétaires de mairie. Beaucoup n'ont pas connaissance des démarches pouvant faire l'objet d'un accompagnement dans ces structures ou par un conseiller numérique.

Les animateurs et les conseillers numériques France services ont été invités à mettre en place des actions de communication sur leur territoire afin de promouvoir ces dispositifs.

⇒ cf. *compte-rendu en annexe*.

## 6 - Travaux en ateliers :

Quatre groupes de travail composés d'animateurs et de conseillers numériques ont été constitués, par arrondissement, afin de travailler sur les questions suivantes :

- ① Quelles actions de communication puis-je mettre en place sur mon territoire pour faire connaître les dispositifs France Services et conseillers numériques ?
- ② Identifier les outils permettant la mise en place d'un plan d'actions opérationnel ?

⇒ *Un tableau en annexe reprend les différents échanges.*

## 7 – Clôture du séminaire :



**Noura Kihal-Flégeau, sous-préfète de Clermont, référente départementale France services**

Après avoir remercié l'ensemble des participants, Mme la sous-préfète a demandé à chaque groupe de bien vouloir s'engager dans la réalisation d'un plan d'action pour son territoire et de le présenter lors du prochain séminaire d'automne.



**Séminaire des animateurs et conseillers numériques France services - Domaine de Béthencourt à Bailleval  
15 Juin 2023**

**En attendant de nous retrouver bientôt...  
Bel été à tous !**