

Le mardi 18 octobre 2022

Salle André Pommery à Clermont

Sous l'impulsion de Mme Noura Kihal-Flégeau, sous-préfète de Clermont, les animateurs France Services et les conseillers numériques du département de l'Oise se sont réunis lors de la seconde édition du séminaire France Services le 18 octobre 2022.

Mme Corinne Orzechowski, préfète de l'Oise, a ouvert cette journée en rappelant les engagements de la réforme du service public et la richesse de l'offre de services France Services, plus proche des usagers, plus efficace, plus simple.



Ce nouveau modèle d'accès aux services publics pour les citoyens des communes rurales, des villes, des quartiers défavorisés est une vraie révolution et une richesse pour les territoires !

Animer le réseau, l'enrichir, partager les expériences tels sont les objectifs de ce séminaire.

Pour cela, des travaux en ateliers vont permettre aux animateurs France Services d'échanger avec les conseillers numériques sur les partenariats pouvant être mis en place afin d'accompagner les publics éloignés du numérique.

Pour clore son intervention, Mme la préfète a encouragé les animateurs à exprimer leur vécu sur le terrain et leur ressenti, l'objectif étant d'améliorer ensemble la qualité du service rendu.

Mme la sous-préfète de Clermont a remercié les animateurs et les intervenants présents. Mme Agnès MANNAPIN, animatrice départementale France Services a été excusée de son absence.



Mme la sous-préfète a rappelé que le dispositif France services connaît, depuis le début de l'année 2020, une montée en puissance dans le département tant en termes de réseau géographique que de qualité de services.

Dans l'Oise, à ce jour, ce sont 34 France services déployées sur le territoire, 21 cantons couverts.



Avec l'implication des partenaires « offreurs » de services et des collectivités territoriales, les usagers peuvent obtenir des renseignements sur des thématiques diverses : RSA, retraite, impôts, prestations complémentaires, logement...

Le bouquet de services sera étoffé prochainement (URSSAF, France rénov). Une meilleure connaissance entre les animateurs et l'harmonisation des pratiques constituent des axes de progrès dans les prochains mois afin de renforcer ce maillage au service des populations.

1 – Présentation de la plate-forme France Rénov (ADIL) – cf. présentation

Créées à l'initiative des départements et de l'État, les ADIL sont des associations Loi 1901, agréées dans le cadre du Code de la Construction et de l'Habitat qui définit leurs missions, notamment celles d'information et de conseil auprès du public.

Elles ont pour mission d'informer gratuitement les usagers sur leurs droits et obligations, sur les solutions de logement qui leur sont adaptés (conditions d'accès au parc locatif – aspect juridiques et financiers de leur projet d'accèsion à la propriété).



Les ADIL assurent un rôle de prévention notamment en direction des publics fragilisés.

Les conseils apportés reposent sur les compétences de juristes formés sur l'ensemble des thématiques liées au logement et de conseillers info-énergie (France Rénov).

Le site internet france-renov.gouv.fr réunit les informations nécessaires au projet de rénovation (outil de simulation sur les aides financières disponibles, un annuaire des artisans qualifiés RGE - Reconnu Garant de l'Environnement).

2 – Présentation du Service d'Information sur les Armes (SIA) - cf. présentation

Le nouveau Système d'Information sur les Armes (SIA) est accessible aux détenteurs d'armes depuis le 8 février 2022. Celui-ci entraîne la suppression de l'ensemble des documents papiers qui étaient échangés jusqu'ici entre les armuriers, les préfetures et les détenteurs.



Les démarches deviennent informatisées et automatisées. Ainsi, toute personne souhaitant acquérir une arme doit obligatoirement créer un compte personnel sur le SIA.

Plusieurs documents justificatifs seront alors demandés au cours de cette démarche rapide et accessible depuis l'espace « détenteur » :

- une copie du permis de chasser,
- une copie d'une pièce d'identité en cours de validité,
- un justificatif de domicile de moins de 3 mois

Les dates à retenir :

- **Octobre 2022** : ouverture de l'application mobile SIA chasseurs, possibilité de générer sa carte européenne d'arme à feu depuis son compte SIA.

- **Novembre 2022** : ouverture de l'espace détenteurs SIA aux détenteurs d'armes héritées ou trouvées.

- **Janvier 2023** : ouverture de l'espace SIA aux licenciés et anciens licenciés des fédérations de tir, ball-trap et ski pour les armes de catégorie A, B et C.

- **Juin 2023** : ouverture de l'espace détenteurs SIA aux détenteurs suivants :

- métiers et associatifs (polices municipales, armées, agents de sécurité),
- collectionneurs,
- détenteurs mineurs,
- détenteurs ultramarins.

La création d'un compte personnel avant le 1^{er} juillet 2023 sera obligatoire pour conserver son droit à détenir ses armes au-delà de cette date.

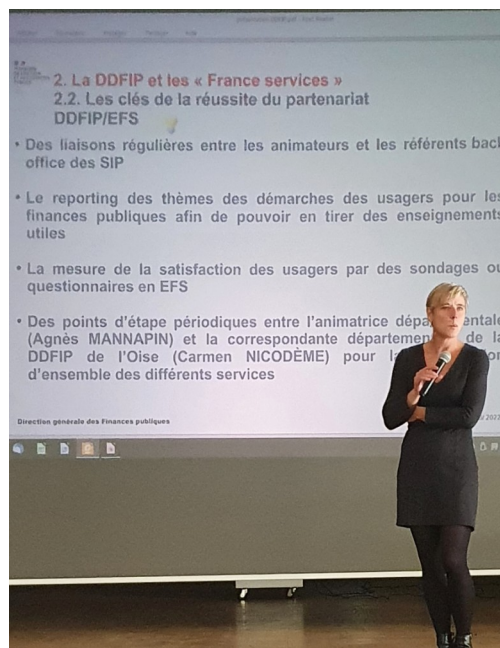
L'adresse de connexion est la suivante : <https://sia.detenteurs.interieur.gouv.fr>

3 – Présentation du nouveau réseau de proximité : les liaisons avec les référents des Finances Publiques (DGFIP) - cf. présentation

Le Nouveau Réseau de Proximité (NRP) s'inscrit dans l'ambition des pouvoirs publics de rendre plus cohérente et efficace l'organisation territoriale de l'État, de renforcer les territoires et de rapprocher les administrations des concitoyens.

Cette démarche intervient dans un contexte de développement des outils numériques, de simplification des

démarches et de la modernisation des procédures : prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu, dématérialisation des échanges et des moyens de paiement, diversification des canaux de contact.



Cette évolution prend également en compte les besoins de proximité qui nécessitent sous des formes adaptées une présence accrue des services de la DGFIP sur l'ensemble du territoire.

Afin d'augmenter l'offre de points de contact aux usagers, la DGFIP a conclu des partenariats avec les buralistes du réseau de la Française des Jeux pour permettre le paiement en espèces (jusqu'à 300 €) et par carte bancaire aux plus près de chez eux, de leurs impôts, amendes, factures de service public (cantine, crèche, hôpital...).

Le site « impots.gouv.fr » apporte toutes les informations utiles aux usagers, notamment sur les contacts à distance via la « **messagerie sécurisée** » intégrée dans leur espace personnel.

À partir de ce même espace, il est possible de prendre un rendez-vous physique ou téléphonique avec un agent des finances publiques.

4 – Les enjeux du numérique. Présentation du déploiement des conseillers numériques France Services – cf. présentation

Le numérique est porteur d'enjeux impactant les différentes générations et catégories socio-professionnelles. L'accélération intensive de la dématérialisation des services en ligne, les technologies en permanente évolution supposent l'acquisition de compétences pour naviguer de manière aisée sur les sites indispensables aux démarches de la vie citoyenne ou pour sélectionner une information valide.

Une partie de la population française ne possède pas d'ordinateur et n'a pas de connexion internet à domicile, ce qui constitue une **fracture numérique**, accentuée par la crise sanitaire. Ce manque de savoirs ou de compréhension spécifiques au champ du numérique constitue **l'illectronisme** qui n'a cessé d'évoluer depuis l'apparition d'internet.

L'inclusion numérique est un processus réunissant un ensemble d'offres, de services et d'actions qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, principalement la téléphonie et internet et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront d'utiliser ces outils pour leur insertion sociale.



Le **Pass numérique** vise à lutter contre l'illectronisme en donnant le droit d'accéder, dans des lieux préalablement qualifiés à des services d'accompagnement numérique. Totalement gratuit, il se

matérialise par des carnets de plusieurs Pass sur le modèle des tickets-restaurant.

En région Hauts-de-France, Le Hub numérique « Les Assembleurs » accompagne, forme et anime l'écosystème de l'inclusion numérique par différents moyens : offres des formations pour les aidants et les médiateurs, accompagnement des collectivités, rencontres et projets éducatifs, lutte contre la pauvreté, etc.



Ainsi, **les conseillers numériques France services** sont là pour accompagner chaque usager, chaque citoyen souhaitant établir ses démarches administratives, s'informer ou se former ou encore gagner en autonomie dans son quotidien. Recrutés par une structure publique ou privée, ils suivent une formation (certification PIX à la clef) et proposent leurs services dans des structures ouvertes aux usagers.

À ce jour, l'Oise compte 32 conseillers numériques.

Par ailleurs, **le dispositif Aidants-Connect** permet à un professionnel de réaliser des démarches administratives en ligne « à la place de » via une connexion sécurisée.

Des sessions de formations Aidants-connect de 15 personnes peuvent être organisées en distanciel par 1/2 journée pour les conseillers numériques et les animateurs France services.

5 – Travaux en ateliers : échanges de bonnes pratiques, nouveaux partenariats locaux

Un tableau en annexe reprend les différents échanges.



Atelier « comment faire connaître ma France services »



Atelier « comment mieux me coordonner avec les acteurs du territoire par bassin de vie »

6 – Conclusion

La sous-préfète s'engage auprès des animateurs des France services à :

1 – Associer sur une journée complète l'ensemble des conseillers numériques et animateurs France Services lors du prochain séminaire prévu au printemps 2023

2 – Réactualiser l'annuaire départemental France Services et la liste des référents back-office.

3 – Communiquer la liste des conseillers numériques France Services pour mise en relations sur les territoires.

4 – Organiser un Comité de Pilotage France services avec les opérateurs, les élus et les porteurs de projets au 1^{er} trimestre 2023 pour mettre en place des actions coordonnées en s'appuyant sur la complémentarité de chacun.