

Rencontres entre les animateurs des France Services, les conseillers numériques et les secrétaires de mairie

Synthèse des réunions infra-départementales

Annexe :

- Présentation
- Feuilles d'émargement

À l'initiative de Mme Noura KIHAL-FLÉGEAU, sous-préfète de Clermont, référente départementale France Services, les animateurs des France Services, les conseillers numériques et les secrétaires de mairie ont été conviés, par bassin de vie, à des temps d'échanges ayant pour objectif :

- de présenter et mieux faire connaître les dispositifs France Services et d'inclusion numérique,
- de s'identifier et se rencontrer sur chaque territoire,
- de partager ses expériences,
- de construire des liens pour accompagner les usagers dans leurs démarches.

Le calendrier de ces rencontres était établi comme suit :

Arrondissement	Dates	Lieux
Compiègne	25/05/23	Campus Inovia - Noyon
Clermont	01/06/23	Domaine de Béthencourt – Bailleval
Beauvais	06/06/23	Salle des Fêtes – Trie Château
Senlis	08/06/23	Salle de l'Obélisque - Senlis

1 – Présentation du dispositif France Services (cf. présentation) :

1-1 : L'offre de services :

France Services est un nouveau modèle d'accès aux services publics pour les Français. Il vise à permettre à chaque citoyen quel que soit l'endroit où il vit, en ville ou à la campagne, d'accéder aux services publics et d'être accueilli par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien.

France Services poursuit 3 ambitions :

- le retour des services publics au cœur des territoires,
- un service public moderne, polyvalent, et de qualité,
- un lieu unique où les citoyens ont accès aux différents services.

1-2 : Des agents formés :

Recherche d'emploi, situation fiscale, prestations sociales... le service est pensé en fonction des besoins des citoyens. Pour y répondre efficacement, chaque agent a bénéficié d'une formation construite selon une logique de vie : je déménage, je pars à la retraite... Dans chaque France Services, les agents d'accueil sont formés pour :

- donner une information de premier niveau (accompagnement dans les démarches quotidiennes),
- aider aux démarches en ligne,
- résoudre les cas les plus complexes en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires,
- mettre à disposition et accompagner l'utilisation d'outils informatiques.

1-3 : Les partenaires France Services :

Chaque France Services permet un accompagnement pour les démarches des 9 partenaires nationaux : La Poste, Pôle emploi, la Caisse nationale d'Allocations Familiales (CAF), la CARSAT, la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM), la Mutualité Sociale Agricole (MSA), la Direction Générale des Finances Publiques (DGFiP), les ministères de l'Intérieur et de la Justice.

Les partenaires peuvent également être présents sous différentes formes : permanences, visioconférences, etc.

1-4 : Le déploiement dans l'Oise :

À ce jour, l'Oise compte 34 France Services, dont :

- 2 structures itinérantes (CC de Senlis Sud Oise et le Centre socioculturel Les Portes du Valois),
- 2 multi-sites (dans le Noyonnais et le Vexin-Thelle).

Ces 34 France Services recouvrent les 21 cantons que compte le département.

2 – Présentation du dispositif conseiller numérique (cf. présentation) :

Dans le cadre de l'ambition « rapprocher le numérique au quotidien de tous les Français », 4 000 conseillers numériques ont été déployés en France. L'Oise dispose de 36 postes de

conseillers numériques, dont **28 en activité** et la moitié est accueillie dans une structure privée (association ou centre social).

Leur mission est de soutenir les Français dans leurs usages quotidiens du numérique, sensibiliser aux enjeux du numérique et accompagner les Français vers plus d'autonomie. Il peut intervenir pour accompagner vers l'autonomie sur des démarches administratives simples, mais fera en ce cas en priorité le lien avec les autres dispositifs, lieux et services d'inclusion numérique parmi lesquels France Services, Aidants Connect et le Pass Numérique.

2-1 – Aidants Connect (cf. présentation) :

Ce dispositif permet à des aidants professionnels de réaliser des démarches administratives à la place d'un usager et de façon sécurisée. Le service Aidants Connect se déploie en deux étapes :

- Étape n°1: La signature d'un mandat en ligne entre l'aidant de la structure habilitée et l'utilisateur accompagné. Ce mandat est signé par l'utilisateur et l'aidant et précise le périmètre et la durée pour laquelle la structure est habilitée à accompagner l'utilisateur ;
- Étape n° 2 : L'aidant peut alors se connecter sur l'ensemble des sites administratifs accessibles via « France Connect », depuis son compte professionnel et sélectionner le profil utilisateur de l'utilisateur pour lequel il réalise la démarche.

⇒ https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/guide_utilisation

2-1 – Le Pass numérique (cf. présentation) :

Une personne, dont les difficultés avec le numérique ont été détectées, peut recevoir auprès d'une structure locale (guichet de service public, travailleurs sociaux, espace France Services) un lot de Pass Numériques (comme sur le modèle de titres restaurants).

Elle est ensuite dirigée vers une structure qualifiée, organisatrice d'ateliers d'initiation ou de perfectionnement au numérique. La structure scannera le Pass et dispensera la formation au bénéficiaire gratuitement. Elle sera ensuite payée par l'opérateur de Pass Numériques.

⇒ <https://www.aptic.fr/les-acteurs-qualifies>

3 – Les dispositifs de recueil d'empreintes (DR) dans l'Oise (cf. présentation) :

Aujourd'hui, l'Oise est confrontée à une très forte demande en termes de titres d'identités. Il a fallu déployer au plus près de nos concitoyens des endroits où ils peuvent venir demander des titres. Le département a déjà installé 46 dispositifs de recueil dans 38 communes. L'objectif est de pouvoir augmenter la capacité de production pour permettre aux gens d'accéder à un rendez-vous sous 30 jours.

4 – Synthèse des échanges :

- Beaucoup découvrent le dispositif et n'ont pas connaissance des démarches pouvant faire l'objet d'un accompagnement en France Services.
- L'implantation des France Service sur leur territoire est mal connue, voire pas du tout.
- L'orientation des administrés vers les France Services peut poser des difficultés de mobilité.
- Sur plusieurs territoires, les actions de communication de la part des France Services sont insuffisantes, voire inexistantes.
- Les communes sont noyées par les informations reçues en mairie. C'est pourquoi, elles sollicitent des temps d'échanges réguliers avec les animateurs France Services de leur territoire.
- Il est également possible pour les secrétaires de mairie de solliciter les conseillers numériques pour la mise en place d'atelier dans leur commune.
- Un lien peut être fait entre les conseillers numériques et les clubs informatiques locaux.
- Le dispositif Aidant Connect n'est pas assez connu et les secrétaires de mairie ainsi que des élus souhaitent en bénéficier.
- Le nombre de dispositif de recueil d'empreinte (DR) semble insuffisant dans le département pour répondre à la demande.

5 - Conclusion :

- ⇒ Un planning départemental des permanences assurées en France Services sera communiqué.
- ⇒ Les élus sont invités à communiquer sur France Services (affichage, bulletin municipal, Facebook de la commune)
- ⇒ La liste départementale des permanences d'accès aux droits/juridiques sera communiquée.
- ⇒ Des flyers France Services seront transmis aux communes qui le souhaitent.

La sous-préfète de Clermont,



Noura KIHAL-FLÉGEAU