

EN TANT QUE CONSEILLER NUMÉRIQUE FRANCE SERVICES, COMMENT ACCOMPAGNER LES USAGERS DANS LEURS DEMARCHES ADMINISTRATIVES ?

Note d'information aux Conseillers et aux structures d'accueil employeurs

Conseiller numérique France Services : un guide vers l'autonomie numérique

Pour rappel, les missions du Conseiller numérique France Services s'articulent autour de trois piliers comme précisé dans [l'appel à manifestation d'intérêt](#) auquel candidats et employeurs ont répondu :

- Soutenir les Français dans **leurs usages quotidiens du numérique** : travailler à distance, consulter un médecin, vendre un objet, acheter en ligne, etc.
- Sensibiliser aux enjeux du numérique et **favoriser des usages citoyens et critiques d'internet** : s'informer et apprendre à vérifier les sources, protéger ses données personnelles, maîtriser les réseaux sociaux, suivre la scolarité de ses enfants, etc.
- **Accompagner les Français vers l'autonomie pour réaliser des démarches administratives** en ligne seuls.

C'est le rôle de la structure d'accueil et de l'employeur d'appliquer et de faire respecter cette offre de services, en contrepartie du soutien financier de l'Etat pour la rémunération et la formation du Conseiller numérique.

Le dernier pilier **ne doit pas se confondre avec la mission d'un agent France Services¹** : en cas de sollicitation d'un usager sur une démarche administrative ponctuelle, le Conseiller numérique France Services doit **« faire avec » et non « à la place de »** puisqu'il n'est en aucun cas un expert de l'accès aux droits.

Ci-dessous trois leviers sont proposés afin d'outiller les Conseillers numériques France Services dans leur mission d'« accompagner des Français vers l'autonomie dans la réalisation de démarches administratives ».

¹ Pour rappel, la distinction et la complémentarité des missions des agents France Services et des Conseillers numériques France Services sont présentées dans [la circulaire interministérielle « Mise en œuvre du volet Inclusion numérique du plan de relance » du 21 janvier 2021](#), annexe 3 : « Les Conseillers numériques n'ont cependant pas vocation à accompagner les usagers dans leurs démarches administratives, en dehors des démarches les plus basiques ou pour débloquer une situation liée à un manque d'habileté numérique. Passé cet éventuel premier « coup de pouce », ils doivent renvoyer l'usager vers la France Services la plus proche, pour l'accompagnement aux démarches administratives figurant dans le bouquet de services France Services. »

À court terme, accompagner un usager qui se présente pour faire une démarche administrative :

1. Rassurer et présenter le cadre d'intervention :

Repositionner le cadre de mission du Conseiller numérique France service s'avère souvent utile, pour différencier l'offre de service proposés à celle d'un travailleur social ou d'un agent France Services : « En tant que CNFS, ma mission est d'accompagner les usagers vers l'autonomie numérique. Je propose des ateliers de formation, pour permettre aux usagers de développer leurs compétences sur le numérique. »

2. Diagnostiquer la situation et le besoin de la personne :

- **Degré d'urgence** : L'utilisateur est-il en situation de stress, de détresse, d'urgence sociale, de rupture de droits sociaux ?
- **Souhait d'apprentissage** : L'utilisateur est-il volontaire pour se mettre en situation d'apprentissage, pour se former, pour apprendre ?
- **Degré de technicité du besoin** : L'utilisateur a-t-il besoin d'un coup de pouce, ou a-t-il besoin d'une expertise spécifique et technique sur une démarche administrative particulière ?

3. Accompagner ou réorienter selon le diagnostic :

Cas 1 : Si la personne est en situation d'urgence sociale (par exemple en rupture de droits), je fais la démarche avec l'utilisateur en conservant une approche de médiation numérique :

- Le Conseiller numérique France Services fait la démarche avec la personne, en partant de ses compétences actuelles, en gardant une posture pédagogique, et en se sécurisant par une habilitation Aidant Connect² si sa structure est éligible.
- En fin de démarche, le Conseiller numérique France Services peut valoriser les compétences numérique que l'utilisateur a su mobiliser pour réaliser la démarche, et en proposant un mémo sur les compétences apprises et que l'utilisateur pourra réemployer par la suite.
- Le Conseiller numérique France Services sensibilise sur les opportunités d'être autonome sur cet usage ou un autre, et propose un accompagnement suivi lors de prochains ateliers.

Cas 2 : La situation ne relève pas de l'urgence, la personne a besoin d'un conseil spécifique sur un aspect technique d'une démarche administrative, et ne souhaite pas se former :

² [Une note d'information Aidants Connect](#) pour les Conseillers numériques et leurs employeurs est disponible sur le site internet du dispositif.

Le Conseiller numérique France Services réoriente vers l'acteur dédié qui saura renseigner l'utilisateur (France Services, travailleurs sociaux, etc.).

À moyen terme et à l'échelle de la structure : construire un parcours usager

- 1. Si le Conseiller numérique France Services est employé dans une structure à vocation sociale, l'employeur peut proposer une répartition des accompagnements au sein de son équipe :**

Lorsque la structure employeuse du Conseiller numérique France Services est spécialisée sur l'action sociale ou sur l'accès aux droits (ex : France Services, CCAS), elle dispose de plusieurs salariés, certains étant dédiés à l'accueil et à l'orientation des usagers, d'autres spécialisés sur l'accompagnement social (ex. travailleurs sociaux).

- ⇒ Avec l'appui de sa structure d'accueil et de son employeur, le Conseiller numérique peut proposer **un parcours usager**, permettant dans un premier temps l'accueil et le diagnostic du besoin, et dans un second temps d'être orienté vers un agent France Service/travailleur social, ou un Conseiller numérique France Services pour un atelier de médiation numérique.

- 2. Le Conseiller numérique France Services peut proposer un atelier généraliste sur les principales compétences utiles pour réaliser seul des démarches administratives :**

En proposant des ateliers en groupe pour apprendre quelques compétences clés, utiles pour réaliser tout type de démarches administratives, le Conseiller numérique France Services contribue à l'autonomie d'un usager sur ses démarches :

- apprendre à prendre en main son smartphone,
- utiliser des mots de passe,
- créer et utiliser une boîte mail,
- effectuer une recherche sur internet.

À moyen terme et à l'échelle du territoire : gérer les flux d'utilisateurs

Le Conseiller numérique France Services peut s'insérer dans une coordination territoriale, afin d'orienter les flux d'utilisateur vers les bons acteurs, en amont et en aval de ses accompagnements.

- Il peut s'appuyer sur les acteurs ayant un rôle de coordination : les Conseillers numériques coordinateurs, [les hubs pour un numérique inclusif](#), les préfetures, les collectivités cheffes de file de l'action sociale.
- Il peut assister et participer aux différentes instances de coordination : Comité de pilotage des réseaux France Services animé par les préfetures, schéma départemental d'accessibilité des services au public, schéma directeur d'aménagement numérique ou autres instances locales.
- En accord avec son employeur, participer à **des formations complémentaires sur l'accès aux droits**, avec le réseau France Services : organisation d'atelier de formation avec la CAF, la CPAM, Pôle Emploi, etc. afin de permettre de se repérer dans l'écosystème de l'accès aux droits.

Ces différents leviers ne sont pas exhaustifs, mais ils doivent permettre aux Conseillers numériques France Services de réaliser sereinement leurs missions d'accompagnement vers l'autonomie numérique.