

France Numérique Ensemble de la Nièvre
- Comité technique Axe 1 - Médiation numérique

Mardi 4 juin 14h – salle Jules Renard et par visioconférence

Étaient présents :

- 3 agents du Service d'accompagnement au numérique (SAN) du Conseil départemental
- 2 agents de développement de collectivité (Communauté de Communes Bazois Loire Morvan, et Communauté de Communes Sud Nivernais)
- 4 conseillers numériques de collectivités (Communauté de Communes Sud Nivernais et Agglo de Nevers)
- 1 chargé de mission de la préfecture, Direction du pilotage interministériel (DIPIM)

Étaient connectés à distance :

- 1 représentante de la CPAM de la Nièvre
- 1 responsable de service numérique (Mission numérique du Pays Nivernais Morvan)
- 1 représentant de la chambre de commerce et d'industrie (Chambre de Commerce et de l'Industrie)
- 1 chef de service informatique de collectivité (Agglomération de Nevers)
- 1 agent de collectivité (Communauté de Communes Bazois Loire Morvan)
- 1 représentant de l'agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI)
- 1 responsable de Pôle et 1 chargée de mission inclusion numérique du Hub MedNum BFC porté par l'ARNia
- 1 membre du centre social France Services de Saint-Pierre-le-Moûtier
- 2 conseillers numériques de collectivités (ComCom Bazois Loire Morvan et Agglo de Nevers)

Introduction :

B BRIGOT :

Rappel du contexte France Numérique Ensemble :

- comité de pilotage stratégique de lancement le 29 avril ;
- agenda imposé : 2ème comité de pilotage en septembre + rendre la feuille de route avant le 31 octobre
- nécessité de poursuivre la démarche dans le cadre de groupes de travail constitués autour de ces premiers comités techniques .

P BERNARD :

Rappel du cadre initial : élaboration d'une feuille de route départementale

La feuille de route territorialisée « FNE », France Numérique Ensemble » et la stratégie départementale d'aide aux usages numériques doivent se compléter.

Il est proposé de retravailler sur 4 axes : inclusion, médiation, innovation et communication.

FNE incite à accompagner les publics et à faire en sorte d'avoir une meilleure maîtrise des outils numériques au sens large (numérique responsable et sobriété numérique, stockage des

données...)

Partage des documents :

Une plate-forme partagée (Interstis) a été dédiée (espace FNE) pour tous les participants (fiches actions à construire ensemble)

Contexte :

Rappel du schéma de présentation de traitement de demandes.

33 maisons France Service (FS) dans la Nièvre pour les démarches administratives de 12 opérateurs de service public partenaires

Les France Services ont pour la mission de « faire à la place de... » : habilitation Aidants Connect nécessaire.

Publics spécifiques

C GEORGE, lutte contre illettrisme :

doit être incluse avant la 1ère case du dispositif proposé, en amont, ou à certaines étapes du schéma.

Les personnes illettrées ne verbalisent pas toujours donc risque qu'elles soient cantonnées aux maisons France Services, sans accompagnement vers l'autonomie.

Prévoir un traitement spécifique

A GUYOT :

idem, l'illettrisme devrait être mis avant l'ovale « demande » dans le schéma.

JC HENRARD (Arnia) :

les lieux de médiations ne sont pas tous labellisés.

Labellise seulement des lieux actifs qui doivent être en capacité d'orienter et d'accueillir son public.

Carte vide dans le sud-est de la Nièvre

Lieu à Luzy « devrait » être labellisé Arnia.

Label ARNIA obtenu après audit, ensuite il y a un suivi avec des audits réguliers.

C GEORGE :

rajouter le Conseil Régional et son prestataire, la Fédération des Œuvres laïques (FOL) comme acteurs partenaires (identifiés à travers la démarche Duplex) dans le tableau « spécialistes ».

P BERNARD :

faire un schéma spécifique pour gérer les situations d'illettrisme = **Fiche action (FA1)**

B BRIGOT :

Certaines catégories de personnes ne sont pas dans la cible des médiateurs. Ne faut-il pas se demander si on adapte le schéma pour prendre en compte tous les cas ?

1. France Services
2. Accompagnant « spécialisé »

3. Conseiller numérique
4. Médiateur numérique

Un prochain comité de pilotage à l'automne doit permettre de valider

1. les projets de fiches actions,
2. la mise à jour du document stratégique du conseil départemental
3. et les demandes d'ingénierie pour mise en œuvre de la feuille de route

C GEORGE :

illettrisme implique l'illectronisme. Lien à établir avec la lutte contre illettrisme dans le programme de M. Bazin car faibles résultats obtenus aux tests PISA de lecture dans la Nièvre.

P MARMION :

le schéma n'est pas destiné au grand public

Il ne faut pas trop compliquer le schéma en incluant tous les cas particuliers.

P BERNARD :

schéma diffusé conseillers, médiateurs, France Services

Cas spécifique = schéma spécifique

Différence entre médiation et inclusion :

P BERNARD :

les conseillers répondent au coup par coup aux demandes, les médiateurs sont plutôt dans des projets.

Les médiateurs peuvent venir en soutien des conseillers.

JC HENRARD :

voir livre blanc de l'ARNIA pour les thématiques/domaines de médiation

P BERNARD :

oui il faut s'en inspirer, on ne va pas réinventer.

C MACHURET (Arnia) : rappel de l'organisation du label Arnia : groupes et sous-groupe (communiquer par Internet, créer boîte mail..) environ 6 sous-groupes par thématique.

P BERNARD:

la cartographie de l'inclusion/médiation doit faire apparaître la Caisse d'Allocations Familiales (excusée) mais elle ne doit pas être labellisée.

Fiche action (FA2) qui préciserait méthode de prise en charge pour conseillers ou médiateurs sur des thématiques communes.

P MARMION :

conseillers contraint par le temps de travail, donc médiateurs viennent en complément.

Impossible de faire une liste des thèmes pour conseillers ou médiateurs

Difficile d'avoir un modèle commun pour tout le territoire, toutes les situations.

P BERNARD :

Fiche action utile mais ne doit pas forcément être suivie à la lettre.
La réalité de la médiation varie selon les communautés de communes.
Faire apparaître les niveaux d'accompagnement.
Chaque acteur doit pouvoir se dire telle demande je peux faire ou pas.
Recette pour travailler ensemble.

B BRIGOT :

Les fiches action gagnent à être temporalisées : échéance dans le temps inscrite pour la diffusion, répartition des tâches ou méthode de travail ? Cela permettrait de faire une cartographie avec classification des niveaux d'accompagnement.

Formation :

P BERNARD :

Comment développer le niveau de compétence de chacun.
France Numérique Ensemble s'accompagne d'un financement.

JC HENRARD:

formation continue des conseillers peut contenir « aidants connect » mais ce n'est pas obligatoire.

J GAYDIER : ANCT, Agence Nationale de Cohésion des Territoires, en retard, des conseillers ne sont pas encore validés et donc on ne peut pas mettre les données dans Coop, pas de formation...

P BERNARD :

beaucoup de conseillers n'ont pas accès à Coop.

JC HENRARD :

c'est pareil en dehors de la Nièvre.

P BERNARD :

besoin formation en IA, intelligence Artificielle ? **Fiche action (FA3)** sur les besoins de formation commune conseillers ou médiateurs.

P BERNARD :

Le Conseil départemental devrait gérer 20 000 € pour former les aidants connect (ne concerne pas les conseillers pour qui la formation est gratuite).
Mais sera aussi utilisé pour travailleurs sociaux (50)

G GUESSET :

Certains publics concernés et leurs spécificités sont à prendre en compte : dans inclusion on a oublié handicap.
Autre public : les jeunes.

L MARLOT :

arborescence pour public, arborescence pour actions ?

J GAYDIER :

a rencontré la Milo pour chercher quoi faire pour attirer les jeunes.

A SIMON :

les jeunes qui démarrent dans la vie ont besoin d'être renseignés sur tous les docs administratifs.

A GUYOT :

intéressé par formation sur sites administration.

B BRIGOT :

rappel formation France Services réservée aux France Services (FS)

P BERNARD :

les conseillers doivent donc plutôt rediriger vers FS pour les démarches du bouquet France Services

Aidant connect va protéger les travailleurs sociaux des personnes mécontentes.

J GAYDIER :

ajouter les conseillers sur la carte pour les thématiques communes avec les médiateurs

3 fiches actions ont été dessinées :

- une première sur l'accompagnement spécifique **des publics souffrant de faiblesses particulières** (handicap, illettrisme, allophones...) **(FA1)**
- une seconde sur les **méthodes de prise en charge des conseillers et des médiateurs sur des thématiques communes.** **(FA2)**
- une troisième portant sur le **besoin de formation** **(FA3)**