

SÉMINAIRE DES ANIMATEURS ET CONSEILLERS NUMÉRIQUES FRANCE SERVICES Le jeudi 15 février 2024

La 4^{ème} édition du séminaire des animateurs et conseillers numériques France Services s'est tenue le jeudi 15 février 2024 à la salle du Grand Air à Breuil-le-Vert.



Salle du Grand Air à Breuil-le-Vert

Après avoir remercié l'ensemble des participants et M. le maire de Breuil-le-Vert pour la mise à disposition des locaux, Mme Noura KIHAL-FLÉGEAU, sous-préfète de Clermont, référente départementale France services, a rappelé que les 21 cantons du département de l'Oise étaient couverts par un espace France services conformément à l'engagement pris par le Président de la République lors du grand débat national en 2019.



Ouverture du séminaire par Mme la sous-préfète de Clermont

Alors que les Français ont plus que jamais besoin d'un accompagnement dans leurs démarches et d'une présence forte des services publics sur le territoire, Mme la sous-préfète a également précisé que l'année 2024 serait une période charnière, avec la mise en place d'audits de contrôle sur la conformité du cahier des charges France services et une articulation encore plus étroite avec la lutte contre l'illectronisme.



C'est pour répondre aux principaux enjeux qui se posent au regard de la question de l'inclusion numérique que les animateurs et conseillers numériques France services ont pu apporter leur expertise et leur expérience lors de travaux en atelier en seconde partie de journée.

1- Intervention de Mme Aurélie BARDET, animatrice départementale :

Précédemment animatrice à la France services de Breteuil, Mme Aurélie BARDET est depuis le 1^{er} janvier 2024 la nouvelle animatrice départementale à temps plein.



Intervention de Mme Aurélie BARDET

Interlocutrice de proximité, elle accompagne au quotidien les conseillers France services pour qu'ils bénéficient de l'ensemble des ressources nécessaires pour accompagner les usagers.

Elle a également pour objectif de veiller à une stricte homogénéité de la qualité de services sur les structures du département.



Afin d'améliorer le service rendu à l'utilisateur, l'animatrice départementale a présenté sa feuille de route pour 2024 :

- ⇒ veiller au respect du cahier des charges et à l'harmonisation des saisies,
- ⇒ valoriser l'activité des France services,
- ⇒ actualiser l'annuaire back-office,
- ⇒ renforcer les relations partenariales entre animateurs et conseillers numériques,
- ⇒ promouvoir les Journées Portes Ouvertes,
- ⇒ renforcer le réseau des animateurs et des secrétaires de mairies,

⇒ favoriser l'intégration des animateurs nouvellement recrutés.

Pour la joindre :



Aurélie BARDET

Animatrice
départementale
France services

Département de l'Oise

4, Rue Raoul Levavasseur
60120 Breteuil-sur-Noye

Mobile : 07.56.10.68.28
animation-oise@france-services.gouv.fr

2- Présentation des nouvelles démarches France Rénov' - Alain DEHAUDT - directeur de l'ADIL – cf. présentation.

L'offre des démarches administratives proposées au sein des espaces France services s'est élargie. Un nouveau partenariat a été signé en novembre 2023 intégrant deux opérateurs : l'Agence National de l'Habitat (ANAH) et France Rénov'.





Intervention du directeur de l'ADIL

Aussi, depuis le 1er janvier 2024, les conseillers France services informent les usagers sur le chèque énergie, dispositif d'aide au paiement des factures d'électricité et de gaz et les accompagnent dans son utilisation.

Les usagers peuvent par ailleurs être orientés vers une assistance dédiée si besoin.



En complémentarité avec les Espaces Conseil France Renov' (ECFR), les animateurs France services pourront également aider les usagers sur deux autres démarches :

MaPrimeRenov' : l'aide de l'État à destination des propriétaires qui souhaitent réaliser des travaux de rénovation énergétique au sein de leur logement.

MaPrimeAdapt' : le dispositif d'adaptation du logement à la perte d'autonomie et au handicap entré en vigueur au 1^{er} janvier 2024.

France services met ainsi son réseau territorial de proximité ainsi que l'expertise

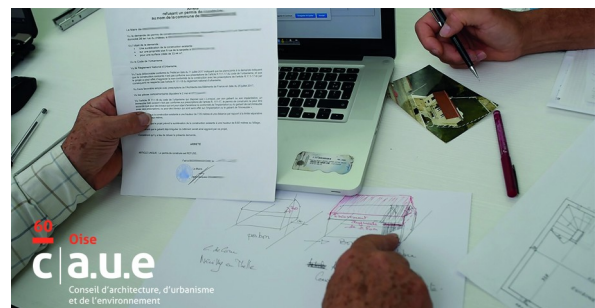
de ses agents au service d'une politique prioritaire du gouvernement, l'objectif étant d'atteindre 700 000 rénovations aidées l'an prochain, dont 200 000 rénovations d'ampleur.

3- Présentation du Conseil d'Architecture et de l'Environnement de l'Oise (CAUE) - Richard KASZYNSKI - directeur du CAUE - cf. présentation :

Mis en place par le Conseil Général de l'Oise en 1979 dans le cadre de l'application de la loi sur l'architecture, le CAUE de l'Oise a pour vocation de promouvoir la qualité de l'architecture, de l'urbanisme et du paysage local.



Centre de ressources, lieu de rencontres, d'échanges et de diffusion culturelle, le CAUE apporte une aide à la décision et des conseils à des publics variés : particuliers, élus ou services de l'État, professionnels (artisans...), enseignants...



Il reçoit gratuitement les habitants de l'Oise qui souhaitent construire ou aménager et organise tout au long de l'année diverses

actions afin de sensibiliser petits et grands à l'architecture, l'urbanisme et au paysage.



Les plaquettes de recommandations architecturales par communautés de communes sont téléchargeables via le lien :

<https://www.caue60.com/page/2448141-les-recommandations-architecturales>

4- Présentation de la formation lutte contre l'illettrisme – Jean-Christophe Iriarte-Arriola - Association CARDAN - cf. présentation :

Basée à Amiens, l'association CARDAN est un centre permanent de lutte contre l'illettrisme créé en 1978 par un groupe de jeunes étudiants de l'Université de Picardie suite au constat que l'accès au savoir n'est pas égalitaire. Il fonctionne de façon continue où l'entrée et la sortie sont libres.



Intervention du directeur de l'association CARDAN

L'acte d'apprentissage proposé est gratuit et motivé. Les méthodes de modularisation et d'individualisation sont choisies et adaptées en fonction des trajets de vie. Les apprentissages se font par le biais de différentes actions :

- ⇒ groupes de remise à niveau,
- ⇒ lecture à haute voix,
- ⇒ rédaction de journaux,
- ⇒ groupes culture : lieu de discussion autour d'un sujet précis et autour des sorties culturelles,
- ⇒ groupe FLE (apprentissage du français langue étrangère).



Par ailleurs, dans le cadre du plan de professionnalisation « Agir ensemble contre l'illettrisme dans les quartiers politique de la ville en région Hauts-de-France », l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme (ANLCI) a déployé à l'échelle régionale un module de professionnalisation des acteurs en contact avec les publics résidant en géographie prioritaire :

- ✓ les collectivités territoriales,
- ✓ les associations (missions locales, clubs de préventions, centres sociaux, associations solidaires, associations périscolaires...),
- ✓ les bailleurs sociaux,
- ✓ les établissements publics (CCAS, Pôle emploi...),
- ✓ les espaces France services,
- ✓ les entreprises de l'IAE.

Le calendrier des formations proposées dans l'Oise a été présenté en séance.

5 - Présentation des missions du défenseur des droits - Anne-Claire GRANJEAN, cheffe du Pôle régional Hauts-de-France – représentée par Mme DEPRAT, chargée de mission HDF - cf. présentation :

Le Défenseur des droits est une autorité administrative indépendante chargée de veiller au respect des libertés et des droits des citoyens. Créée en 2011 et inscrite dans la Constitution, elle a deux missions :

- Défendre les personnes dont les droits ne sont pas respectés,
- Permettre l'égalité de tous.

Le Défenseur des droits intervient dans les 5 domaines suivants :

- ⇒ [Défense des droits des usagers des services publics](#) (exemple : une personne qui ne touche plus ses allocations depuis plusieurs mois mais qui n'arrive pas à avoir une réponse de l'administration)
- ⇒ [Défense et promotion des droits de l'enfant](#) (exemple : un enfant que l'on refuse d'inscrire à l'école)
- ⇒ [Lutte contre les discriminations et promotion de l'égalité](#) (exemple : un couple de femmes à qui on refuse la location d'un appartement)
- ⇒ [Respect de la déontologie des professionnels de la sécurité](#) (exemple : un policier qui refuse de prendre une plainte)
- ⇒ [Orientation et protection des lanceurs d'alerte](#) (exemple : un employé qui souhaite savoir vers qui se tourner pour dénoncer de la corruption dans son entreprise)



570 délégués du Défenseur des droits sont présents dans toute la France. Ils reçoivent gratuitement sur rendez-vous.

Ils écoutent, orientent ou accompagnent toute personne en cas de problème avec ses droits.



Dans l'Oise, les délégués sont :

– **Martine ALBERT** : permanence tenue à la Préfecture de Beauvais (07 66 03 86 80)

– **Pierre BOYER** : permanence tenue à la sous-préfecture de Compiègne (03 44 06 78 57) et à la maison de la justice et du droit de Noyon (03 44 44 28 67)

– **Bruno CORDEIRO** : permanence tenue à la maison de la justice et du droit de Creil (03 44 64 46 70) et à la maison de la justice et du droit de Méru (03 44 52 33 90)

– **Stephen WISS** : permanence tenue à la maison de la justice et du droit de Creil (03 44 64 46 70)

Les délégués peuvent également se déplacer dans les espaces France Services.

<https://www.defenseurdesdroits.fr/carte-des-delegues>

6 – Présentation de l'aide universelle d'urgence pour les personnes victimes de violences conjugales (AVVC) - Christelle BRONCHART – déléguée départementale aux droits des femmes et à l'égalité dans l'Oise - cf. présentation :

La loi du 28 février 2023 crée l'**Aide universelle d'urgence aux Victimes de violences Conjugales (AVVC)**. Entrée en vigueur le 28 novembre 2023, il s'agit d'une prestation légale qui consiste à soutenir les victimes de violences conjugales.



Cette aide peut prendre la forme, selon la situation financière et sociale de la victime et de la présence d'enfants à charge :

- d'une aide financière remboursable (prêt sans intérêt) ;
- ou d'une aide financière non remboursable (subvention).

L'aide universelle d'urgence est octroyée lorsque les violences sont attestées :

- par une ordonnance de protection délivrée par le juge aux affaires familiales ;
- par un dépôt de plainte ;
- **ou** par un signalement adressé au procureur de la République.

Afin de pouvoir solliciter l'aide universelle d'urgence, la personne victime de violences doit par conséquent fournir l'un de ces 3 documents datant de moins de 12 mois.

La demande peut se faire directement auprès de sa caisse d'allocations familiales (CAF) ou de sa caisse de la mutualité sociale agricole (MSA) :

- en se rendant sur place ;
- ou en ligne (caf.fr et msa.fr), grâce à un formulaire dédié.



La demande d'aide peut également être effectuée, si la victime le souhaite, au moment du dépôt de sa plainte ou du

signalement adressé au procureur de la République; un formulaire simplifié de demande est alors transmis à la caisse d'allocations familiales (CAF) ou à la caisse de la mutualité sociale agricole (MSA).

7 – Travaux en ateliers :

Suite à la circulaire du 28 juillet 2023, l'État a annoncé la mise en œuvre de l'axe 1 de sa feuille de route nationale **France Numérique Ensemble**, visant à « Territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fond ingénierie dédié ».

Cette circulaire invite les préfetures de départements à se doter de feuilles de route d'inclusion numérique d'ici juin 2024. Celles-ci doivent être construites en partenariat avec les acteurs locaux, et portées par des gouvernances locales spécifiques.



Participez à la feuille de route de l'Inclusion Numérique de votre territoire !



Dans cette perspective, en présence du **Hub les Assembleurs**, quatre groupes de travail composés d'animateurs et de conseillers numériques ont été constitués, par arrondissement, afin de travailler sur les besoins d'inclusion numérique de leurs territoires.

⇨ **un tableau en annexe reprend les différents échanges.**

8 – Clôture du séminaire :

En conclusion, Mme la sous-préfète a rappelé que les dispositifs France services et conseillers numériques étaient complémentaires et que l'objectif de cette journée est de renforcer les liens afin de construire des partenariats solides sur chaque territoire.

Des « immersions croisées » seront ainsi mises en place par l'animatrice départementale France services afin que chacun puisse se rendre compte de « qui fait quoi ».

Mme la sous-préfète a également rappelé que la phase de déploiement du dispositif Conseiller numérique laisse aujourd'hui place à une phase de structuration où le diagnostic des besoins et l'accompagnement des conseillers numériques au niveau local peut permettre d'organiser l'action de la médiation numérique, et de l'intégrer aux politiques publiques territoriales.

C'est dans le cadre de la feuille de route nationale 2023-2027 pour l'inclusion numérique baptisée **France Numérique Ensemble** qu'un conseiller numérique coordinateur sera prochainement nommé dans l'Oise.



**Séminaire des animateurs et conseillers
numériques France Services**

**Jeudi 15 février 2024
Salle du Grand Air à Breuil-le-Vert**