E-HANDI TOUR GUIDE DE L’INCLUSION INNOVANTE DES PSDH

Conseiller Numérique France Services

# IDENTIFICATION :

Titre de la pratique exemplaire :

Conseiller Numérique France Services.

Promoteur de l'initiative :

L’Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) - Haut-Bugey Agglomération.

Pays :

France

Site internet :

<https://www.hautbugey-agglomeration.fr/>

Contact :

[contact@hautbugey-agglomeration.fr](contact%40hautbugey-agglomeration.fr)

# DETAIL DE L’INITIATIVE :

Année(s) de mise en œuvre :

Depuis 2020.

Groupe(s) cible(s) :

Personnes éloignées du numérique, personnes en situation de handicap, personnes âgées, publics précaires.

Description :

Le dispositif des Conseillers Numériques France Services (CNFS) a été créé dans le cadre du plan France Relance lancé en 2020, avec pour objectif de combler la fracture numérique exacerbée par la crise sanitaire. Ce dispositif vise à déployer 4 000 conseillers numériques à travers la France pour accompagner les citoyens dans l’utilisation des outils numériques et faciliter l'accès aux services administratifs et professionnels.

Dans le cadre de l'agglomération du Haut-Bugey, les

CNFS travaillent étroitement avec les agents France Service pour offrir un soutien aux publics éloignés du numérique, en particulier les personnes en situation de handicap, dans un territoire marqué par sa ruralité et une population vieillissante.

Méthodologie :

Formation des Conseillers :

Chaque conseiller numérique reçoit une formation obligatoire allant de 3 semaines à 4 mois, aboutissant à un Certificat de Compétences Professionnelles (CCP).

Accompagnement personnalisé :

Les CNFS proposent des ateliers d’initiation et des accompagnements individuels pour permettre aux usagers de devenir autonomes dans leurs démarches numériques, que ce soit pour accéder à des services administratifs, naviguer sur internet, ou postuler à des offres d’emploi.

**Collaboration locale :**

Les CNFS collaborent avec les Maisons France Service, ainsi qu'avec les associations locales, pour maximiser leur impact et toucher un public plus large, notamment en zones rurales.

Sensibilisation et Formation continue : Des sessions régulières de sensibilisation et de formation continue sont proposées pour garantir que les conseillers numériques restent à jour sur les nouvelles technologies et les besoins des usagers, notamment en matière de handicap.

# DOMAINE :

Facilitation de l'accès à l'emploi :

Les CNFS aident à améliorer l'accès à l’emploi en enseignant l’utilisation des outils numériques nécessaires pour postuler en ligne et naviguer sur les plateformes de recrutement.

Renforcement des compétences transversales :

Les participants développent des compétences en communication, gestion du temps, et résolution de problèmes grâce à leur maîtrise des outils numériques.

Amélioration des compétences numériques :

Les CNFS offrent des formations spécifiques aux personnes en situation de handicap pour les aider à utiliser les technologies assistives et renforcer leur autonomie numérique.

Outils et services de compensation du handicap :

Les CNFS testent et proposent des aides techniques adaptées aux besoins spécifiques des utilisateurs, garantissant ainsi un accès efficace aux services numériques.

Intégration d'activités artistiques, culturelles et sportives :

En collaboration avec des associations, des activités artistiques, culturelles et ludiques sont intégrées aux ateliers numériques pour améliorer la confiance et l’estime de soi des participants.

# PRODUITS / RÉSULTATS :

Type de produit :

Ateliers de formation, supports pédagogiques, accompagnement individuel.

Brève description :

Les CNFS organisent des ateliers d’initiation au numérique, créent des supports pédagogiques adaptés, et offrent des accompagnements individuels pour aider les usagers à acquérir les compétences numériques de base et à devenir autonomes dans leurs démarches en ligne.

# IMPACT ET TRANSFÉRABILITÉ :

Impact sur les groupes cibles :

Le dispositif des conseillers numériques a contribué à réduire la fracture numérique et à améliorer l'inclusion sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap et des populations éloignées du numérique.

Brève description :

Ce modèle peut être reproduit dans différentes régions, en adaptant les formations et les partenariats locaux pour répondre aux besoins spécifiques des communautés concernées.