

## **GT2 - PARCOURS USAGERS ET OUTILLAGE DES PROFESSIONNELS**

CR Atelier n°1 - 7 décembre 2022

### **Organisateurs présents :**

#### Pilotes du GT :

- Assemblée des Départements de France
- PIMMS Médiation

#### Rapporteurs :

- La Mednum

#### Chargée de la mission

- L'ANCT

#### Hub référent :

- Hinaura

- + 16 participants experts, membres du GT

### **Contexte :**

> Les travaux du GT "Parcours usagers et outillage des professionnels" se dérouleront autour de 3 ateliers, réalisés entre décembre et février, et d'une session d'auditions auxquelles les membres seront conviés.

> Cette première réunion du GT a témoigné de l'intérêt des membres pour le sujet. Plusieurs consensus ont émergé sur la thématique :

- Tout ou partie des situations de détresse numérique reposent sur un socle commun qu'il convient de dépasser pour offrir à toutes et tous les moyens de se former au numérique.
- Si l'offre de médiation numérique a considérablement été renforcée avec l'arrivée des Conseillers numériques France Services, plusieurs questions demeurent en suspens comme la pérennisation du dispositif ou la répartition des compétences entre les différents acteurs de la médiation numérique.

### **Orientations :**

Plusieurs pistes de travail concrètes ont été identifiées par les membres du GT : le renforcement de l'offre de matériels informatiques/numériques reconditionnés, la reconnaissance du rôle des bénévoles dans les parcours d'accompagnement des citoyens, ou encore le renforcement de la formation/sensibilisation des aidants numériques à l'inclusion numérique. Il a également été question de l'outillage des aidants numériques pour la réorientation des personnes en difficulté auprès de médiateurs numériques. À ce sujet, la nécessité de proposer une offre de médiation numérique au plus près des besoins, dans le même lieu physique, a été rappelée à plusieurs reprises.

La prochaine réunion du GT permettra de réfléchir aux parcours et aux outillages appropriés en amont et en aval de la situation de "fracture" numérique.