

## 2. AMÉLIORER LA FORMATION À TOUS LES NIVEAUX

### 2.3. Mettre en place des conseillers numériques et des espaces de formation dans tous les espaces France Services et au sein des services publics

#### Description de l'action :

- Créer des postes de conseillers numériques capables de venir en aider aux usagers des Espaces France services et des différents services publics
- Utiliser les Espaces France service pour des formations simples et de courte durée à l'usage des outils numériques

#### Objectifs :

- Faciliter l'utilisation des différents portails usagers des services publics
- Détecter les situations d'illettrisme et d'illectronisme
- Proposer des formations adaptées

#### Publics ciblés :

- Usagers des Espaces France services et des différents services publics

#### Acteurs qui seront sollicités :

- Chefs de file : préfecture, structures gestionnaires d'espaces France services
- Autres : CAF, CPAM, MSA, Pôle emploi, DDFiP, Banque de France, La Poste, UTAS du Conseil départemental, bibliothèques municipales, Bibliothèque départementale

#### Leviers d'action :

- Convaincre les services publics qui reçoivent le plus grand nombre d'usagers
- Inclure l'obligation dans le cahier des charges des Espaces France services
- Recourir à des missions de service civique
- Mettre en place des outils de formation d'utilisation simple
- Former les conseillers numériques à l'accompagnement des personnes en situation d'illettrisme

#### Calendrier : 2021