



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Les ministres
à
Mesdames et Messieurs les préfets de départements

Pour information
Mesdames et Messieurs les préfets de régions

NOR : TERB2102382J

Objet : mise en œuvre du volet « inclusion numérique » du plan de relance

L'accompagnement au numérique pour tous, partout sur le territoire, constitue une priorité du Gouvernement. Dans le cadre du plan de relance, 250 millions d'euros sont destinés à faciliter, pour tous les Français, l'usage du numérique au quotidien. Cette mobilisation inédite de l'Etat est une réponse à l'urgence d'accompagner près de 13 millions de Français éloignés du numérique. Elle complète les investissements publics réalisés pour le déploiement généralisé d'une connexion internet à très haut débit (fixe et mobile) et pour lesquels 240 millions d'euros supplémentaires sont également financés dans le cadre de la relance.

Le volet inclusion numérique du plan de relance, piloté par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, comprend 3 axes :

1. **La formation et le déploiement de 4 000 Conseillers numériques France Services** sur l'ensemble du territoire, qui auront pour mission de :
 - Soutenir les Français dans leurs usages quotidiens du numérique : travailler à distance, consulter un médecin, vendre un objet, acheter en ligne, etc. ;
 - Sensibiliser aux enjeux du numérique et favoriser des usages citoyens et critiques : s'informer et apprendre à vérifier les sources, protéger ses données personnelles, maîtriser les réseaux sociaux, suivre la scolarité de ses enfants, etc. ;
 - Rendre autonomes pour savoir utiliser seul le numérique pour ses démarches administratives en ligne.

Les Conseillers numériques organiseront notamment des ateliers numériques individuels ou collectifs sur ces trois thématiques ; créeront des activités d'initiation au numérique dans des lieux de passage (mairies, bibliothèques, France Services, marchés, locaux commerciaux, etc.) ou lors d'événements ponctuels ; ils participeront à toute autre démarche d'accompagnement aux usages numériques (plate-forme téléphonique locale, portes ouvertes, etc...). Un recensement des missions pouvant être confiées à un Conseiller numérique France Services figure en **annexe 1**.

Les Conseillers numériques sont recrutés par les collectivités territoriales et les structures associatives et de l'ESS volontaires, qui bénéficieront alors d'un soutien financier de l'Etat (40 à 50K€ par conseiller) dans le cadre d'un appel à projet initié par l'ANCT.

Afin de garantir un déploiement efficace et un maillage optimal des Conseillers numériques France Services sur le territoire de votre département, vous veillerez à l'instauration d'un dialogue entre les collectivités territoriales permettant une mise en œuvre coordonnée du dispositif. Vous trouverez ci-joint la liste des structures locales qui ont indiqué à l'ANCT envisager d'accueillir un ou plusieurs Conseillers numériques. A partir de cette liste et en suivant les instructions précisées en **annexe 2**, vous transmettez au plus tard le 19 février 2021 vos premières propositions de structures d'accueil de Conseillers numériques France Services. Vous les élaborerez en veillant à la pertinence du maillage territorial et à l'articulation avec les dispositifs existants, à commencer par les espaces France Services, comme détaillé dans l'**annexe 3**. Vous pourrez également identifier des structures non encore candidates, qu'il serait opportun de solliciter lors d'une prochaine vague de recrutement pour que l'équilibre territorial soit atteint.

Des accords préalables de principe pourront être signés avec les territoires particulièrement avancés dans la mise en œuvre de leurs stratégies locales d'inclusion numérique. Ils officialiseront l'action de l'Etat dans le déploiement des Conseillers numériques France Services.

Sur cet axe, un premier état d'avancement sera réalisé au 31 mars 2021.

2. Le développement de solutions innovantes d'accueil en proximité qui viennent renforcer le maillage des lieux de médiation numérique :

Dans les prochaines semaines, des instructions complémentaires concernant le soutien aux lieux de proximité réalisant ou souhaitant réaliser des activités d'inclusion numérique vous seront communiquées, en particulier pour les accueils en mairie, les structures associatives et les différentes formes de tiers-lieux. Une enveloppe de 40M€ sera dédiée à cet axe du plan de relance qui visera à soutenir :

- le déploiement de lieux d'inclusion numérique par la conception, la diffusion et l'acquisition de kits mobiliers d'espaces de médiation numérique attractifs et visibles,
- la labellisation, l'appropriation et l'acquisition d'outils pédagogiques
- l'acquisition de matériel informatique issu de filières de réemploi et de recyclage.

3. L'outillage des aidants professionnels et la généralisation du service public numérique Aidants Connect :

En fonction du rythme de déploiement de cet outil d'accompagnement dans tous les territoires (cf. **annexe 4**), vous organiserez une réunion départementale de présentation *d'Aidants Connect* pour promouvoir l'adoption par le maximum de structures d'accueil de ce service public numérique sécurisé. Il vise à accompagner les Français les plus en difficulté avec le numérique. L'objectif du Gouvernement est de former 20 000 agents habilités *Aidants Connect* en 2021.

Pour toute question complémentaire, vous pouvez compter sur la disponibilité des équipes de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires conseiller-numerique@anct.gouv.fr.

Nous vous remercions de votre mobilisation sur ces différentes actions, que vous pourrez valoriser dans le volet numérique des contrats de relance et de transition écologique et qui feront l'objet d'une première évaluation au plus tard le 30 juin 2021.

Le 21 janvier 2021

Jacqueline GOURAULT

Cédric O

ANNEXE 1

Missions pouvant être confiées à un Conseiller numérique France services



Présentation des activités du Conseiller Numérique

L'offre de services du conseiller numérique

En tant qu'usager, le conseiller numérique m'aide prioritairement à :



Prendre en main un équipement informatique (ordinateur, smartphone, tablette etc.).



Naviguer sur Internet : outil de fonctionnement et de navigation web.



Connaître l'environnement et le vocabulaire numérique.



Envoyer, recevoir, gérer mes courriels.



Apprendre les bases du traitement de texte.



Installer et utiliser des applis utiles sur mon smartphone.



Créer et gérer (stocker, ranger, partager) mes contenus numériques.



L'offre de services du conseiller numérique



En tant qu'utilisateur, le conseiller numérique peut m'accompagner si :


 **Je veux échanger avec mes proches**

▼

Découvrir et utiliser les outils de messagerie électronique (envoi classique, envoi de pièces jointes, réception, réponse et gestion).

Découvrir et utiliser les réseaux sociaux.

Découvrir, installer et utiliser les logiciels de communication sur mes outils numériques (Skype, WhatsApp, etc.).

 **Je veux trouver un emploi ou une formation**

▼


Découvrir et utiliser les plateformes de recherche d'emploi.

Utiliser les réseaux sociaux pour ma recherche d'emploi.

Découvrir les ressources en ligne pour réaliser mon CV et le diffuser en ligne.

Déposer une annonce sur les sites de petites annonces d'emploi.

Faire mes déclarations en ligne sur Pôle Emploi.

 **Je veux accompagner mon enfant**

▼

Suivre la scolarité de mon enfant à travers les outils numériques (logiciels de gestion de vie scolaire).

Accéder aux services en ligne communaux de l'enfance.

Découvrir et connaître les usages numériques des enfants / adolescents.

Me sensibiliser aux mécanismes excessifs ou addictifs liés au numérique.

L'offre de services complémentaire du conseiller numérique



En tant qu'utilisateur, le conseiller numérique peut aussi m'accompagner si :

 **Je veux utiliser les opportunités du numérique**

▼

Déposer une annonce sur les sites de petites annonces.

Découvrir et utiliser les modes de paiement en ligne.

Découvrir les outils numériques pour maîtriser ma consommation énergétique.

Bénéficier des avantages de la réalisation de mes démarches administratives.

Créer et utiliser les espaces personnels des grands services publics (France Connect).

 **Je veux découvrir les opportunités de mon territoire**

▼

Trouver un logement sur internet.

Accéder à l'offre locale de soins.

Découvrir les transports en commun et autres solutions de mobilité.

Faire mes démarches auprès des services locaux (immatriculation de véhicule, permis, timbre fiscal, etc.).

S'informer sur les activités culturelles et sociales près de chez moi.

 **Je veux connaître le numérique**

▼

Apprendre à sécuriser mes connexions et me protéger des arnaques sur internet et par mail.

Adopter un usage du numérique respectueux de l'environnement.

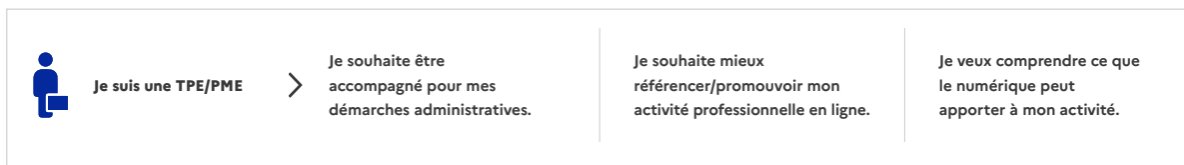
Apprendre à gérer, protéger mes données personnelles, et effacer mes traces sur le web.

Apprendre les techniques de vérification de l'information.

Avoir des conseils pour un achat d'équipement et un abonnement internet adapté.

L'offre de services complémentaire du conseiller numérique

En tant qu'utilisateur, le conseiller numérique peut aussi m'accompagner si :



Comment accompagner l'utilisateur ?

En tant que conseiller numérique, je sais :



Répondre et informer l'utilisateur.



Présenter à l'utilisateur les services et dispositifs disponibles.



Accompagner l'utilisateur individuellement.



Animer un atelier thématique.



Rediriger l'utilisateur vers d'autres structures.



Conclure des mandats avec Aidants Connect.



ANNEXE 2

Modalités de concertation relatives au déploiement des conseillers numériques France Services

Le 17 novembre 2020, la plate-forme nationale www.conseiller-numerique.gouv.fr a été mise en ligne. Elle est le point unique de rencontre entre des structures prêtes à accueillir un ou des Conseillers numériques et des candidats prêts à s'engager au service de l'inclusion numérique.

Cette plate-forme assure l'appariement et met directement en relation candidats et structures d'accueil. Elle a été développée au sein de l'Incubateur des Territoires de l'ANCT, pour assurer une maîtrise publique du projet et une évolutivité répondant aux exigences de rapidité de France Relance.

Les structures d'accueil s'inscrivent directement sur la plate-forme. Il vous appartiendra de veiller à la cohérence du déploiement des Conseillers numériques dans votre département en identifiant parmi les structures ayant manifesté leur intérêt celles qui vous semblent le plus adéquates/le plus à même d'accueillir des Conseillers numériques.

En effet, un appel à manifestation d'intérêt a été publié à destination des collectivités et de leurs groupements. Pour chaque vague de candidatures, l'équipe *Société Numérique* de l'ANCT vous sollicitera sur les candidatures déposées.

Pour la première vague, qui se clôture le 8 janvier 2020, une première liste départementale des structures publiques qui ont manifesté leur intérêt pour accueillir un conseiller numérique France Services vous est communiquée (liste A). Elle est complétée de la liste des structures privées inscrites sur la plate-forme (liste B).

Vous vous assurerez que ces structures interviennent de manière cohérente et non concurrente. Vous porterez une attention particulière aux projets d'accueil de Conseillers numériques au sein des espaces France Services signalées dans la liste A et à signaler les France Services des collectivités ne s'étant pas encore manifestées sur la plateforme. Vous privilégieriez également les projets d'accueil qui sont de nature à renforcer l'inclusion numérique territoriale, en lien avec les autres politiques publiques prioritaires territorialisées portées par le Gouvernement (action cœur de ville, petites villes de demain, QPV, territoires d'industrie, fabriques de territoires...).

A partir des informations communiquées par l'équipe Société numérique de l'ANCT, conseiller-numerique@anct.gouv.fr, vous formulerez, le cas échéant, des recommandations d'articulation entre initiatives publiques et privées. Les départements couverts par un Hub territorial pour un numérique inclusif (annexe 5) pourront s'appuyer sur ces têtes de réseau régionale de la médiation numérique, financées par la Caisse des Dépôts et Consignations et pilotées en partenariat avec l'ANCT.

Vous transmettez vos avis et observations sur ces projets au plus tard le 19 février 2021. L'avis positif permettra l'activation rapide de la mise en relation structure d'accueil/candidat. Un avis d'examen complémentaire conduira à présenter le projet de la structure dans la vague suivante. Les autres structures que vous aurez identifiées et non encore déclarées sur la plate-

forme à date seront étudiées entre l'ANCT et vos services pour prévoir de nouvelles candidatures lors des vagues suivantes.

Les équipes du Programme Société Numérique sont à votre disposition pour vous apporter les éléments utiles.

Modèle de fiche (sera jointe avec l'envoi des listes par l'ANCT)

Programme Société Numérique ANCT -> Département XX

Nombre de structures candidates : XX

Liste A : structure publique

N°SIRET	Nom	Forme juridique	Portage de France Services	Avis positif	Nombre de conseillers numériques	Examen complémentaire
XXX						
XXX						

- ➔ Structure publique identifiée à solliciter pour vague suivante
 - NOM/ADRESSE/CONTACT

Liste B : structures privées

N°SIRET	Raison sociale	Forme juridique	Avis positif	Nombre de conseillers numériques	Examen complémentaire
XXX					
XXX					

- ➔ Structure privée identifiée à solliciter pour vague suivante
 - NOM/ADRESSE/CONTACT
 -

ANNEXE 3

Articulation avec les espaces France Services existants

Le programme France Services consiste à donner accès, partout sur le territoire, à un accompagnement personnalisé aux démarches administratives, assuré par des agents d'accueil qualifiés. D'ici la fin de l'année 2021, au moins 2000 lieux d'accueil fixes et mobiles devront être opérationnels partout en France, chaque lieu étant animé par au moins deux agents d'accueil dédiés à l'accompagnement aux démarches administratives. Le déploiement des Conseillers numériques France Services vient enrichir et compléter ce programme.

a. Articulation des missions des conseillers numériques et des agents France Services

Les missions des Conseillers numériques France Services complètent l'offre d'accompagnement des espaces France Services fixes et mobiles existants dans le département. Outre ses missions prioritaires (aide à la prise en main d'un équipement informatique, navigation sur Internet, gestion des courriels, bases du traitement de texte, ...), le Conseiller numérique peut répondre à une demande en lien avec le numérique.

Les Conseillers numériques n'ont cependant pas vocation à accompagner les usagers dans leurs démarches administratives, en dehors des démarches les plus basiques ou pour débloquer une situation liée à un manque d'habileté numérique. Passé cet éventuel premier « coup de pouce », ils doivent renvoyer l'utilisateur vers la France Services la plus proche, pour l'accompagnement aux démarches administratives figurant dans le bouquet de services France Services.

Pour rappel, les agents d'accueil France Services sont compétents pour apporter une réponse complète, et sur place, aux questions des usagers, notamment si celles-ci portent sur des démarches administratives présentes dans le bouquet de services France Services, qui couvre neuf opérateurs nationaux (ministère de l'Intérieur, ministère de la Justice, Direction générale des finances publiques, La Poste, Pôle Emploi, CNAV, CNAM, CNAF, MSA).

b. Présence des conseillers numériques dans les France Services

Toute structure France Services a vocation à proposer des missions spécifiques de médiation numérique visant l'autonomie des usagers accompagnés.

Compte-tenu des objectifs partagés et de la complémentarité d'intervention vers les publics en situation de fragilité numérique, les Conseillers trouvent naturellement leur place au sein des espaces France Services. Ils pourront déployer des activités en étant hébergés dans ces structures ainsi que dans les France Services itinérantes.

Contrairement aux agents d'accueil France Services, qui sont spécifiquement formés par les opérateurs partenaires, l'accompagnement aux démarches administratives ne relève pas de la mission principale des Conseillers numériques France Services. Aussi, un Conseiller numérique ne peut venir qu'en complément des deux agents (ou plus) animant la France Services, sur les missions de conseil numérique qui sont les siennes.

c. Pilotage du déploiement des Conseillers numériques en France Services

Pour favoriser le déploiement des Conseillers numériques dans les espaces France Services :

- Les structures porteuses d'une France Services sont informées de la procédure de recrutement de conseillers numériques et de l'AMI. Elles peuvent à tout moment se déclarer sur la plateforme pour accueillir un ou des conseillers numériques France Services ;
- Sur la base des retours des référents préfectoraux et des demandes exprimées par les France Services, l'ANCT vous informe des France Services retenues en priorité dans le département pour accueillir un ou des Conseillers numériques, en amont de la première remontée départementale. Il vous revient d'articuler le schéma de déploiement en fonction de cette présence des conseillers numériques dans les France Services du département. Dès lors que vous aurez validé ce projet, la structure porteuse candidate se verra alors immédiatement proposer des candidats

Vous pourrez associer les Conseillers numériques aux rencontres régulières et au suivi réalisé par vos services.

d. Articulation avec les conseillers numériques localisés en dehors d'une France Services

Lorsqu'un Conseiller numérique est localisé en dehors d'une France Services (par ex. dans une mairie, une bibliothèque, un tiers-lieu, ...), vous veillerez à établir un lien avec les espaces France Services existants dans le département :

- Le Conseiller numérique se fait connaître du réseau départemental des France Services et peut y organiser des permanences ponctuelles ou régulières, pour proposer des ateliers d'initiation au numérique par exemple. Il s'engage à communiquer auprès des usagers sur France Services et il dispose des connaissances du réseau pour orienter vers la France Services la plus proche, les usagers qui recherchent un accompagnement dans leurs démarches administratives, en particulier celles qui relèvent des 9 opérateurs partenaires.
- Inversement, les agents France Services font la promotion des actions et ateliers organisés par le Conseiller numérique.

ANNEXE 4

Instructions pour la généralisation du service public numérique «Aidants Connect»

Aidants Connect est un service public numérique développé par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires en suivant la méthodologie « beta.gouv », en partenariat avec la Direction interministérielle du numérique de l'Etat (DINUM).

Ce service numérique sécurise le fait qu'un aidant professionnel réalise une démarche administrative, pour le compte d'un usager.

Aidants Connect répond à différents constats :

- Les aidants numériques qui accompagnent les personnes en difficulté avec le numérique dans la réalisation de démarches ne sont pas sécurisés lorsqu'ils manipulent les données personnelles des usagers (par exemple : identifiants et mots de passe stockés dans un carnet papier) ;
- Les aidants numériques ont besoin de disposer :
 - d'un outil de cartographie à jour des lieux de médiation numérique pour réorienter des publics selon leurs besoins ;
 - d'outils et de ressources pédagogiques afin d'assurer un accompagnement adapté.

Ce service a vocation à être utilisé par les aidants professionnels/structures suivants (liste non exhaustive) :

- | | |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| • France Services | • Ecrivains publics numériques |
| • Bibliothèques - médiathèques | • Travailleurs sociaux |
| • Conseillers Numériques | • Centres d'insertion et de probation |
| • Espaces Publics Numériques | • Structures accompagnant les demandes d'aide juridictionnelle |
| • Guichets de services publics de proximité | |

Concrètement, le parcours utilisateur sur Aidants Connect se décompose en deux étapes :

- La signature d'un mandat en ligne entre la structure habilitée et l'utilisateur accompagné. Ce mandat est signé par l'utilisateur via une connexion au service « FranceConnect » et précise le périmètre et la durée pour laquelle la structure est habilitée à accompagner l'utilisateur ;
- L'aidant peut alors se connecter sur l'ensemble des sites administratifs accessibles via « FranceConnect », depuis son compte professionnel et sélectionner le profil utilisateur de l'utilisateur pour lequel il réalise la démarche. L'ensemble du parcours utilisateur est décrit sur le site d'Aidants Connect : https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/guide_utilisation/

Une expérimentation du service a débuté en février 2020 avec 16 structures. Lors du comité stratégique de pilotage du service Aidants Connect, l'élargissement du périmètre d'utilisateurs a été décidé, en vue d'une généralisation sur le territoire national à fin 2021. Un guichet d'habilitation des structures va être ouvert et des vagues territoriales de déploiement vont être organisées pour élargir le périmètre d'utilisateurs sur Aidants Connect.

Il est prévu que chaque vague territoriale de déploiement se décompose en trois étapes :

- Etape 1 : présentation du service aux collectivités du territoire ciblé, pour centraliser la communication auprès des structures présentes sur le territoire et les demandes d'habilitations de ces structures ;
- Etape 2 : traitement des demandes d'habilitation (via un guichet en ligne) par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (équipe Aidants Connect) ;
- Etape 3 : organisation de sessions de prise en main du service avec des groupes d'aidants d'un territoire et création et activation de leur compte sur le service.

Le déploiement de ce service public numérique s'effectuera par vague territoriale (par région) et ce déploiement s'accompagnera de l'organisation d'une formation d'un jour et demi autour des problématiques relatives à l'accompagnement d'usagers (création de mails, utilisation FranceConnect, compréhension des enjeux relatifs à la manipulation de données personnelles, prise en main du service Aidants Connect, etc.). Cette formation est prise en charge par l'ANCT avec comme objectif 20 000 aidants habilités et formés en 2021.

Le déploiement de ce service numérique s'effectuera à la fois auprès de structures labellisées France Services mais également auprès d'autres structures.

En fonction du calendrier du déploiement qui vous est transmis, vous organiserez une réunion d'information départementale, sur les modalités de déploiement du service numérique Aidants Connect, en invitant l'ensemble des structures citées *supra*.

Sur le déploiement au sein des structures France Services, il vous appartient d'habiliter ces structures, en lien avec l'équipe Aidants Connect de l'ANCT en veillant notamment à :

- Communiquer sur les modalités d'habilitation des France Services de votre département ;
- Remplir le formulaire d'habilitation pour chacune des structures France Services ;
- Faciliter l'organisation des sessions de formations Aidants Connect dans votre département.










Vous veillerez, à partir des informations communiquées par l'équipe Aidants Connect, contactaidantsconnect@anct.gouv.fr, à faire circuler les informations relatives aux modalités de déploiement du service à assurer sa promotion pour une diffusion rapide et massive. Pour ce faire, un kit de communication vous sera transmis et vous pourrez participer ou inviter les structures intéressées aux sessions en ligne de démonstration du service : <https://app.livestorm.co/incubateur-des-territoires/aidants-connect>.

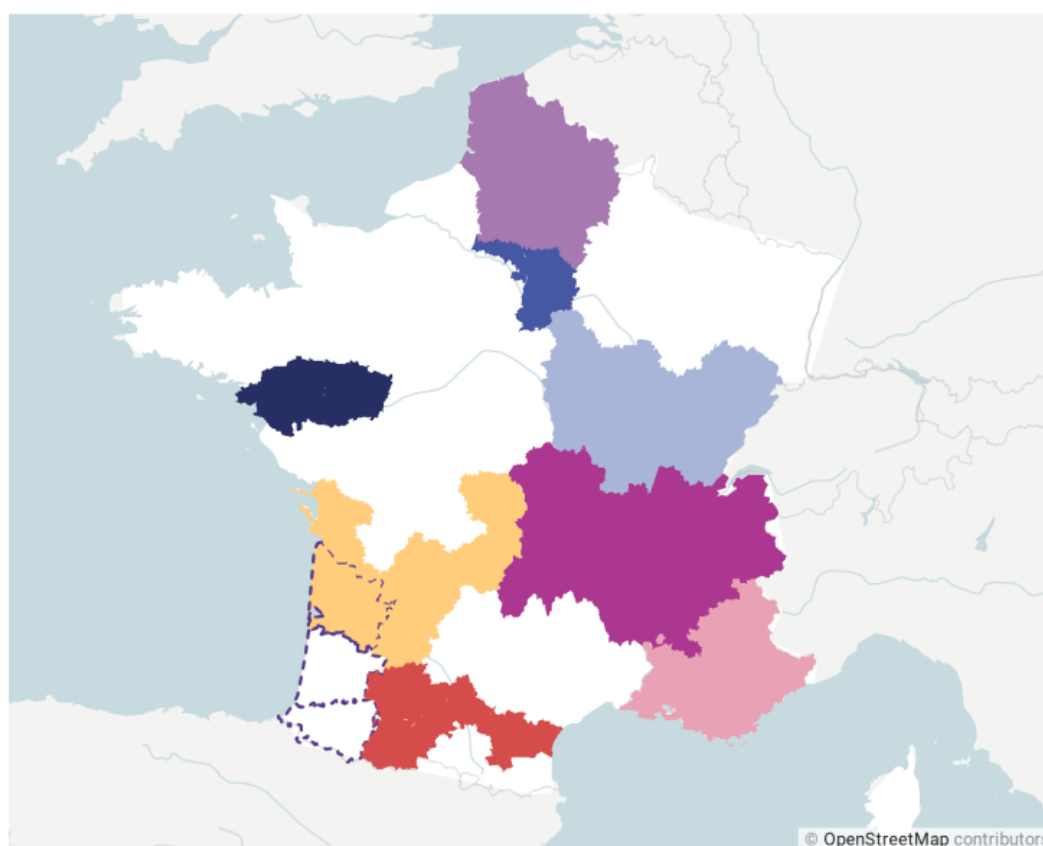
ANNEXE 5

Liste des Hubs par département

Lauréats de l'appel à projet

Lauréats en outre-mer : **Hub Antilles Guyane** (Guyaclic, Anis, BioDésir, Up and Space 972) ; **Hub UltraNumérique - Océan Indien et Océan Pacifique** (Solidarnum, Face Polynésie Française, Up and Space 972) Lauréats en métropole :

 Hubik (Medias-Cité, ATIS)	 FRANCILIN-IN (ICI, ASTS, Les entreprises pour la Cité)	 Hub #MednumBFC (Région Bourgogne Franche Comté)
 RhinOcc (La Mêlée, Avenir, (consortium COLL.IN))	 Co numm (PiNG, Cyb'Anjou, Ligue de l'enseignement, CD 44, CD 49, Nantes Métropole)	 Les Assembleurs (Pop, région HDF, SIIlab)
 Hinaura (Agate Territoires, Fréquences Ecoles, Ligue de l'enseignement de la Loire, Zoomacom)	 Hub du Sud (UrbanProd, The Camp, ADRETS, Arsenic, IRTS PACA-Corse)	 HubeRT (expérimentation) (OceanTech, Communauté de Communes Montesquieu)



Source: Mission Société Numérique

Hinaura adrien@hinaura.fr

Hubik (NA) contact@hubik.fr

Hub MedNum BFC contact@mednum-bfc.fr

Hub du Sud (SUD) contact@hubdusud.fr

Les Assembleurs (HdF) bonjour@assembleurs.co

Hub UltraNumérique contact@ultranumerique.fr

Hub Antilles-Guyane hub.antilles.guyane@gmail.com

HUBe-RT fablabmanager@cc-montesquieu.fr

RhinOcc contact@rhinocc.fr

Francil-in equipe@francilin.fr

Conumm hub@conumm.fr