

Actualités inclusion numérique

Une circulaire¹ émanant du Ministère de la Cohésion des Territoires et des Relations avec Les Collectivités Territoriales et du Secrétaire d'Etat chargé de la Transition numérique et des Communications électroniques destinée aux Préfets de départements (et adressé pour information aux Préfets de Régions) a été publiée le 21 janvier 2021 au sujet de la mise en œuvre du volet inclusion numérique du Plan de relance (pour plus d'informations sur ce volet, voir l'article suivant : <https://www.federationsolidarite.org/actualites/retours-sur-numerique-en-communs-2020-levenement-sur-le-numerique-inclusif-ethique-et-durable/>).

Ce volet inclusion numérique du Plan de relance est découpé en trois axes déclinés ci-après.

1. « La formation et le déploiement de 4.000 Conseillers numériques France Services »

• Rôle des Conseillers numériques France Services

Les Conseillers numériques France Services (ci-après Conseiller(s) numérique(s)) ont pour missions de soutenir les personnes dans leur usage quotidien du numérique, de les sensibiliser aux enjeux du numérique et d'en « favoriser des usages citoyens et critiques » (protéger ses données personnelles, maîtriser les réseaux sociaux, s'informer et apprendre à vérifier les sources...). Dans ce contexte, le Conseiller numérique pourra accompagner les usagers pour les aider dans leurs démarches basiques et favoriser ainsi l'accès à leurs droits (recherche d'emploi, accéder à un logement, trouver une offre médicale locale, faire ses démarches administratives locales). Il sera également en mesure de former les personnes à d'autres usages des outils numériques (maîtriser les outils de communication numérique, accompagner leurs enfants dans le suivi de la scolarité en ligne, utiliser les outils numériques en toute sécurité etc.).

• Recrutement de Conseillers numériques

Les Conseillers numériques peuvent être embauchés par les Collectivités Territoriales mais aussi par les associations de droit privé. A ce titre, l'Etat, dans le cadre d'un appel à projet initié par l'ANCT, fournit un soutien financier de 40.000 à 50.000 euros par Conseiller numérique. Le recrutement d'un Conseiller numérique se fait par le biais d'une [plateforme dédiée](#).

Le déploiement des Conseillers numériques a vocation à être géré par les départements pour en assurer la cohérence au sein de leur territoire en coordination avec l'équipe Société Numérique de l'ANCT. Ils pourront s'appuyer sur les Hub territoriaux pour un numérique inclusif mis en place dans le cadre de la Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif lancée en 2017 par le Secrétariat d'Etat au numérique. Ces dernières structures ont pour objectif principal de fédérer l'écosystème de la médiation et des aidants numériques sur le territoire. Elles sont financées par la Caisse des Dépôts et Consignations et pilotées en partenariat avec l'ANCT et sont actuellement au nombre de 11, couvrant 60 départements (la carte de ces Hub figurent en annexe n°5 de la circulaire).

• Articulation avec le dispositif espaces France Services

¹ NOR : TERB2102382J

Le déploiement des Conseillers numériques se fait en complément d'un autre dispositif existant, les espaces France Services, qui vise à offrir aux usagers un accompagnement personnalisé pour effectuer leurs démarches administratives au sein de lieux d'accueil fixes et mobiles composés d'un ou deux agents d'accueil qualifiés. Cet accompagnement est plus poussé que celui offert par le Conseiller numérique de telle sorte que ce dernier devra réorienter l'utilisateur auprès d'un espace France Services pour qu'il puisse être accompagné dans le cadre de ses démarches administratives. Les espaces France Services assurent un accompagnement pour effectuer des démarches notamment auprès 9 opérateurs nationaux : ministère de l'Intérieur, ministère de la Justice, Direction générale des finances publiques, La Poste, Pôle Emploi, CNAV, CNAM, CNAF, MSA. Dans ce contexte, le Conseiller numérique devra se mettre en lien avec le réseau départemental France Services pour pouvoir orienter au mieux les usagers dans un espace dédié.

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

Ce deuxième axe vise à soutenir des structures réalisant ou souhaitant réaliser des activités d'inclusion numérique (notamment pour les accueils en mairie et les structures associatives) auquel 40 millions d'euros est dédié. La circulaire indique que des instructions complémentaires viendront préciser les modalités de mise en œuvre de cet axe dans les prochaines semaines.

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

Ce dernier axe développé par la circulaire a pour objet de développer le dispositif Aidants Connect permettant à un aidant professionnel de réaliser une démarche administrative pour le compte d'un usager. Ce service numérique a été développé pour aider les usagers les plus en difficulté avec le numérique dans la réalisation de leurs démarches.

La mise en œuvre de ce service numérique se fait en deux temps : (i) un mandat en ligne est signé entre l'utilisateur et l'aidant professionnel précisant la durée et le périmètre de l'accompagnement, (ii) l'aidant professionnel peut se connecter sur l'ensemble des sites administratifs accessibles via France Connect depuis son compte professionnel et sélectionner le profil utilisateur de l'utilisateur pour lequel il réalise la démarche (pour plus d'informations sur ce parcours : [Aidants Connect - Guide d'utilisation \(beta.gouv.fr\)](https://beta.gouv.fr)).

Ce service numérique a fait l'objet d'une expérimentation qui a débuté en février 2020 auprès de 16 structures et vise à être généraliser cette année (objectif : 20.000 aidants habilités et formés en 2021). La circulaire prévoit un déploiement par région dont le calendrier est présenté ci-après. A ce titre, un [communiqué de presse du 15 mars 2021 du Secrétariat d'Etat au numérique](#) précise les modalités de ce déploiement :

- La généralisation de l'outil Aidants Connect en invitant les structures éligibles – notamment les CCAS, les établissements sociaux et médico-sociaux – à faire une demande d'habilitation de la plateforme Aidants Connect accessible via le lien suivant : [Aidants Connect - Habilitation \(beta.gouv.fr\)](https://beta.gouv.fr) ; demandes d'habilitation traitées par l'ANCT selon l'ordre de déploiement figurant à la fin de la présente note ;
- Le financement d'une formation d'un jour et demi à l'outil Aidants Connect prise en charge par l'Etat pour tous les aidants connectés professionnels et le financement du déploiement

des outils de la galaxie PIX (ABC Pix² et ABC Diag³) pour outiller les aidants professionnels dans leur intervention auprès des personnes en difficultés avec le numérique ;

- Le soutien financier de l'Etat dans la mise en place de formations certifiantes pour les aidants et médiateurs numériques déjà en poste qui se concrétise avec le partenariat d'OPCO UNIFORMATION et de la UNCCAS.

Par ailleurs, le déploiement de l'outil va s'effectuer par vagues territoriales progressives selon le calendrier suivant accessible sur la plateforme [Aidants Connect](#) :

- **Première vague- Mars - avril 2021** : Hauts-de-France, La Réunion & Mayotte, Bretagne, Auvergne-Rhône Alpes.
- **Deuxième vague - Mai - août 2021** : Guadeloupe, Martinique & Guyane, Nouvelle-Aquitaine, Bourgogne-Franche-Comté et Île-de-France.
- **Troisième vague : Septembre - décembre 2021** : Provence-Alpes-Côte d'Azur & Corse, Centre-Val-de-Loire, Normandie, Occitanie, Grand Est et Pays-de-la-Loire.

² Outil visant à favoriser la montée en compétence sur les fondamentaux du numérique

³ Outil visant à diagnostiquer la maîtrise de compétences numériques de base