

Appel à manifestation d'intérêt pour les acteurs à statut privé

RECRUTEMENT ET ACCUEIL DE CONSEILLERS NUMÉRIQUES FRANCE SERVICES DANS LE CADRE DU PLAN FRANCE RELANCE

Cet appel à manifestation d'intérêt est lancé pour la première vague de candidatures des acteurs à statut privé au recrutement et à l'accueil de Conseillers numériques France Services dans le cadre du Plan France Relance. Il vise à recueillir les premières propositions de ces acteurs prêts à porter les contrats de travail de ces conseillers en contrepartie d'une subvention de l'Etat permettant la prise en charge partielle de leur formation et de leur rémunération.

Le présent document s'adresse aux acteurs à statut privé, associatifs ou entreprises du secteur de l'ESS (coopératives, mutuelles, associations, ou fondations, dont le fonctionnement interne et les activités sont fondés sur un principe de solidarité et d'utilité sociale).

I- Ambition commune : Rapprocher le numérique du quotidien de tous les Français

La crise sanitaire a mis en lumière l'importance particulière des outils numériques, pour travailler, enseigner, soigner ou assurer la résilience des services publics et privés, dans un contexte épidémique. Elle a ainsi confirmé ce que nous savions déjà : **le numérique est amené à prendre une place croissante dans nos vies** de citoyens, de consommateurs, de travailleurs, d'apprenants et de parents. **Au-delà de la capacité à utiliser les outils et services numériques, c'est aussi une nouvelle grammaire qu'il faut s'approprier.**

Même si le taux d'équipement des Français et le niveau général de compétence progressent, 13 millions de Français demeurent éloignés du numérique et se sont d'ailleurs trouvés confrontés à des difficultés accrues dans leur vie quotidienne lors du confinement.

Rapprocher le numérique du quotidien des Français, partout, c'est l'ambition de la mobilisation historique en faveur de l'inclusion numérique dans France Relance. 250 millions d'euros sont mobilisés afin de proposer une solution d'accompagnement au numérique à tous les Français, en cohérence avec leurs besoins et en proximité de chez eux.

Cette nouvelle enveloppe permet de porter un **coup d'accélérateur aux initiatives existantes en faveur de l'inclusion numérique**. Elle s'inscrit dans une dynamique et une architecture d'actions collectives mises en œuvre depuis 2018 avec les collectivités territoriales, les acteurs de l'inclusion numérique mais aussi les entreprises : structuration de la filière, appui aux collectivités, outillage des aidants, déploiement du Pass numérique, etc.

Grâce à ce plan dont les modalités ont été co-construites avec les territoires, le Gouvernement agit sur trois axes :

- 1- **4000 Conseillers numériques France Services** formés proposant des ateliers d'initiation au numérique au plus proche des Français ;
- 2- **Un soutien aux réseaux de proximité qui proposent des activités numériques**, par la conception de dispositifs qui facilitent la formation des habitants ;
- 3- **Des outils simples et sécurisés indispensables aux aidants** (travailleurs sociaux, agents de collectivité territoriale, etc.) pour leur permettre de mieux accompagner les Français qui ne peuvent pas faire leurs démarches administratives seuls.

Ces trois axes sont déclinés sous forme de nouvelle offre de services disponible pour les territoires.

II- L'appel à manifestation d'intérêt : accueillir un / des conseillers numériques

Cet appel à manifestation est la déclinaison opérationnelle du premier axe de ce plan de Relance : le recrutement, la formation et le déploiement en activité de 4000 Conseillers numériques. Il est opéré par l'Agence nationale de la Cohésion des Territoires (dite ANCT) pour le compte du Secrétariat d'Etat chargé de la Transition numérique et des Communications Electroniques.

Il a pour but de combler le déficit constaté de professionnels de l'accompagnement au numérique, « les conseillers numériques », formés et présents partout en France. Il permettra donc d'offrir à tous les Français des dispositifs d'accompagnement individuel et/ou collectif pour favoriser leur montée en compétence numérique.

Les Conseillers numériques accompagnent les Français sur **trois thématiques considérées comme prioritaires** :

- **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 réaliser des démarches administratives en ligne seul.**

1- Accueillir un Conseiller numérique

Les Conseillers numériques doivent être déployés sur tout le territoire. Formés préalablement (ou pendant leur déploiement pour les médiateurs déjà expérimentés et opérationnels), ils sont accueillis auprès d'une structure accueillante qui porte le(s) contrat(s) de travail.

L'appel à manifestation d'intérêt permet de candidater pour devenir structure accueillante d'un ou de plusieurs conseillers (donc en charge de porter le contrat de travail) et d'obtenir leur affectation avec une prise en charge financière modulée selon la durée du contrat souhaitée. Allouée sous la forme d'une subvention d'un montant au maximum de 32 000 euros pour un contrat de travail de minimum 18 mois et de 40.000 euros pour un contrat de travail de minimum de 24 mois, cette prise en charge par l'Etat sera versée en trois tranches auprès de la structure d'accueil qui aura pour charge d'embaucher et de rémunérer le conseiller.

2- Qui peut candidater à l'appel à manifestation d'intérêt ?

Les candidatures éligibles à un financement dans le cadre du présent AMI sont celles portées par les acteurs à statut privé (associations, entreprises de l'ESS, fondations).

Les structures indépendantes (par exemple une association locale) ainsi que des groupements de structures (type réseaux nationaux¹) sont éligibles. Leur projet sera articulé au projet local porté par les collectivités territoriales et appuyées par les Préfectures et l'ANCT.

Les structures pourront s'inscrire sur la plateforme conseiller-numerique.gouv.fr. Une fois l'inscription réalisée, la préfecture de département étudiera les candidatures et s'assurera de la cohérence de la répartition des Conseillers numériques sur le territoire. Pour les structures déjà inscrites, l'analyse par la préfecture de département permettra d'activer la candidature et proposer des candidats.

Pour des candidatures groupées de plusieurs structures d'un même réseau, des accords globaux pourront être élaborés. Ces réseaux pourront exposer un projet global de cohérence locale et nationale et le transmettre directement à l'ANCT. Leur répartition géographique devra respecter le principe de cohérence territoriale initié, et l'ANCT s'assurera de la bonne mise en œuvre de ce projet avec les initiatives locales portées par les collectivités territoriales en lien avec les Préfectures.

La plateforme Conseiller numérique (conseiller-numerique.gouv.fr) reste ainsi le point de contact unique entre structure et candidat. Elle permet aux structures de s'inscrire, d'effectuer leur mise en relation avec les candidats et de réaliser les différents échanges liés à la procédure.

¹ Un réseau national est une structure ancrée dans le territoire français (au moins 4 régions et 5 départements couverts) et aux différents échelons (local, départemental, régional, national), qui accompagne directement au moins 1 000 bénéficiaires en s'appuyant sur un réseau de salariés et de bénévoles.

3- Pourquoi accueillir un conseiller numérique ?

En se déclarant volontaire pour accueillir un ou plusieurs conseillers numériques, **la structure d'accueil bénéficie de l'assurance :**

- **D'un soutien financier de la part de l'Etat sous forme de subvention permettant la prise en charge partielle des coûts de rémunération du conseiller numérique, selon la nature du contrat choisi par la structure :**
 - **32 000€ maximum pour une durée de contrat de 18 mois (CDD) ;**
 - **40 000 € maximum pour une durée de contrat de 24 mois (CUI/CAE, CDI).**

Ce soutien financier est possible quel que soit le type de contrat choisi et cumulable avec les aides et exonérations proposées dans le cadre de certains contrats (ex. CUI/CAE).

La structure d'accueil peut décider de rémunérer le conseiller numérique au-delà du soutien de l'Etat.

La convention avec l'Etat dure 24 mois.

- **D'une prise en charge de l'essentiel des frais de formation initiale et/ou continue, sur la base d'une formation certifiante** (CCP 1 du titre professionnel responsable d'espace de médiation numérique). Issu d'une formation complète ou resserrée, le candidat disposera en tout état de cause d'un niveau de formation en adéquation avec son profil et l'exercice de ses futures missions.
- La certification PIX démontrant la maîtrise des compétences numériques attendues dans le cadre de ce certificat de compétences professionnelles.
- **De sélectionner le conseiller numérique qu'elle accueillera.** C'est la structure d'accueil – et elle seule – qui, parmi le vivier de candidats qui lui sera présenté sur la plate-forme nationale à l'issue de la phase de concertation territoriale, décide d'accueillir le conseiller.
- **De disposer d'un outillage complet du conseiller** (test de compétences numériques, tutoriels et supports pédagogiques...) pour l'exercice de ses missions et d'une **animation nationale** adressant régulièrement des ressources et outils au conseiller.
- De disposer d'un **kit accompagnement resserré** (kit d'accueil, guide l'employeur...), précisé plus bas.

La structure d'accueil peut contribuer à identifier des candidats habitant sur son territoire en les invitant à s'inscrire sur la plate-forme nationale, facilitant l'appariement entre structure et candidat.

4- Comment accueillir un conseiller ?

En contrepartie du soutien de l'Etat, la structure d'accueil s'engage :

- **A mettre tout en œuvre pour sélectionner le candidat dans les 15 jours** suivant la présentation d'un ou plusieurs candidat(s) sur la plate-forme nationale prévue à cet effet. Plusieurs envois de candidatures seront effectués si besoin ;
- **A signer rapidement (dans l'idéal dans les 15 jours), après cette sélection, un contrat avec ce candidat.** La signature du contrat doit intervenir après que la structure d'accueil a pris contact avec un des organismes de formation prévus par le dispositif qui se chargera de former le conseiller ;
- **A laisser, une fois le contrat signé, le conseiller partir en formation avant sa prise de poste** dans le cas d'une formation initiale ou, dans le cas d'une formation pendant son déploiement, à mettre à disposition de l'organisme de formation le conseiller selon un calendrier établi au moment de la signature du contrat. Le contrat a pour date de commencement celui du début de la formation. Initiale ou continue, ces formations sont prises en charge dans le cadre de ce dispositif ;
- A ce que le conseiller réalise les trois grandes missions décrites plus haut et détaillées dans le panorama des services disponible sur le site conseiller-numerique.gouv.fr ;
- **A mettre à sa disposition les moyens et équipements** nécessaires pour réaliser sa mission (ordinateurs, téléphones portables, salles de travail, voiture si nécessaire).

A titre dérogatoire, la structure peut présenter un projet d'accueil de conseillers numériques qui consolide des postes existants mais n'effectuant ces missions qu'à temps non complet et/ou se trouvant en fin de contrat avec la structure et/ou dans un dispositif expérimental. Un examen ad-hoc sera réalisé pour l'éligibilité du financement de ces postes.

Les conditions d'exercice de la fonction sont souples et modulaires. Les activités doivent être réalisées dans des lieux de passage des habitants du territoire. L'itinérance et le hors les murs sont donc possibles voire même encouragés.

- Les activités sont **réalisées au bénéfice de l'ensemble des usagers**, accueillis de façon universelle. La structure s'engage donc à communiquer sur les nouvelles prestations proposées par le Conseiller numérique, et à accueillir le grand public sans demande d'adhésion d'aucune sorte. La structure doit être un lieu de passage, ouvert à tous.
- Les **activités sont réalisées gratuitement pour les usagers.**
- Le conseiller réalise ces activités à **temps plein.**
- Les activités des conseillers peuvent se décliner comme telles :
 - Créer et animer des ateliers numériques individuels ou collectifs sur les 3 thématiques de services identifiés ;
 - Proposer des initiations au numérique dans des lieux de passage (mairies, bibliothèques, France Services, marchés, centres commerciaux, etc.) ou sur des événements ;

- Répondre aux appels issus de la plate-forme téléphonique nationale « Solidarité Numérique » ;
- Participer à toute autre démarche d'accompagnement aux usages numériques mise en place (plate-forme téléphonique locale, portes ouvertes, etc.).

Un panorama des services est annexé au présent AMI et constitue le cœur des missions devant être réalisées par le conseiller.

Les conseillers doivent consacrer du temps pour participer aux rencontres locales et nationales organisées pour cette communauté ainsi que pour la formation pendant son déploiement.

Les conseillers doivent revêtir une tenue vestimentaire dédiée pour les activités qu'ils réalisent ; celle-ci sera financée par l'Etat. Les conseillers numériques devront utiliser les outils pédagogiques et de communication mis à disposition dans le cadre de l'animation nationale.

La convention entre l'Etat et la structure d'accueil précisera les modalités opérationnelles.

III- Obligations contractuelles

En cas de validation de la candidature à l'appel à manifestation d'intérêt, l'ANCT et la structure accueillante s'engagent mutuellement à respecter plusieurs obligations. L'ANCT fournira un accompagnement à la structure accueillante qui garantit les conditions d'exécution de l'accueil du conseiller. Pour sa part, la structure accueillante doit fournir plusieurs éléments permettant un suivi de l'activité financée.

1- Un accompagnement resserré de l'ANCT

L'accueil du conseiller doit être facilité pour la structure accueillante. Un kit d'accompagnement fourni par l'ANCT sera déployé pour y répondre.

Ce kit contiendra :

- Des **contrats types de travail** et **conventions types de formation** :

Si l'ANCT fournit un accompagnement sur le volet juridique, la structure accueillante est la seule responsable pour la signature et l'exécution du contrat et, le cas échéant, de la convention.

- Un **guide de l'employeur** :

Ce guide détaillera l'ensemble des missions du conseiller, les obligations qui lui sont afférentes ainsi que celles de la structure accueillante. Il contiendra notamment des normes relatives à la situation sanitaire à mettre en place, des exigences de fourniture d'équipement, afin de garantir le bon déroulé de la mission.

- Une **Foire aux questions** sur le site

2- Un suivi de l'activité de la structure accueillante réalisé par l'ANCT

L'ANCT dans son rôle de pilotage du dispositif et en octroyant la subvention pourra réclamer plusieurs éléments de suivi auprès de la structure porteuse :

- **Un suivi relatif aux activités réalisées par la structure accueillante :**

Sous forme d'un reporting mensuel, la structure accueillante doit répertorier les activités qu'elle a mis en place pour rendre opérationnel le dispositif.

- **Suivi des activités réalisées par le conseiller numérique :**

Au sein du même reporting mensuel, la structure accueillante doit répertorier les actions réalisées par le conseiller conformément à l'offre de services prévues : ateliers mis en place, permanences téléphoniques, etc.

- **Suivi de la consommation de la subvention :**

Tous les trimestres, un reporting justifiant l'utilisation de la subvention sera à réaliser.

- **Suivi des conditions d'accueil du conseiller numérique :**

Chaque semestre, la structure accueillante aura pour obligation de faire compléter par le conseiller un reporting relative à son accompagnement : mise à disposition d'équipement informatique, prise en charge des frais de transports, etc.

La convention entre l'Etat et la structure d'accueil précisera les modalités opérationnelles. Elle devra notamment répondre aux sollicitations et demandes d'informations de l'ANCT et des préfectures.

En cas de rupture du contrat avant son échéance et qui entraîne des frais supplémentaires, ceux-ci seront à la charge de la structure accueillante.

3- La protection des données personnelles

Dans toutes ses démarches, la structure accueillante s'engage à respecter la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel en vigueur résultant des nouvelles obligations fixées par le Règlement européen (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 ainsi que la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, en veillant notamment à l'information et à l'exercice des droits des personnes concernées.

4- Sanctions possibles

Le versement de la subvention est effectué en deux tranches :

- 20% dans le mois suivant la signature de la convention,
- 30% 6 mois après,
- 50% 12 mois plus tard

Le non-respect des obligations qui incombent à la structure peuvent conduire à une suspension du versement de la subvention. En particulier, si le conseiller est mobilisé pour des missions sans lien avec le panorama des services identifié, une demande de remboursement de la subvention peut être demandée et sa suspension prononcée. De même, si le conseiller manque à ses obligations de suivi ou ne suit pas les consignes de l'animation nationale en matière d'outils pédagogiques, de communication (y compris port vestimentaire), le versement de la subvention pourra être suspendu.

La structure accueillante doit conserver les documents justifiant l'ensemble des dépenses réalisées grâce à l'utilisation de la subvention.

IV- Calendrier

Après le dépôt de la candidature de chaque structure d'accueil sur la plateforme, plusieurs étapes seront réalisées :

- Examen de la recevabilité de la candidature lors de la phase de dialogue territorial ;
- Communication de la recevabilité ;
- Présentation de candidats via la plate-forme ;
- Communication des pièces justificatives ;
- Décision relative à la formation du candidat, le cas échéant en lien avec l'organisme de formation ;
- Signature du contrat ;
- Prise de fonction du conseiller dès assurance d'un niveau de formation en adéquation avec l'exercice de ses missions.

V- Comment candidater ?

Le dépôt des candidatures s'effectue sur la plate-forme www.conseiller-numerique.gouv.fr. Un projet d'accueil de Conseiller(s) numérique(s) sera demandé à la structure candidate ultérieurement. L'appel à projet pourra être clôturé à tout moment avec un préavis de 48h ouvrés.

Pour toute question, des web conférences seront organisées régulièrement afin de répondre aux questions des acteurs à statut privé. Les invitations seront envoyées par mail aux structures candidates.