RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

CONSEILLER NUMÉRIQUE
France services

FRANCE RELANCE

# Guide de la structure d'accueil

## Associations et entreprises

Mars 2022

# Introduction

**Depuis plusieurs décennies, les outils numériques, internet, sont venus percuter notre société.**

Les restrictions liées à la crise sanitaire montrent avec force à quel point **le numérique fait partie de notre vie**, à quel point **il nous est utile** et combien **chacun de nous en a besoin au quotidien**.

**Ceux qui ont accès au numérique traversent plus facilement cette période difficile.**

**Dans les mairies, dans les bibliothèques, les France Services, les maisons de retraite et Ehpad, les tiers-lieux, les centres d'action sociale, les associations de proximité**, des Conseillers numériques assureront des permanences, organiseront des ateliers, proposeront des mini-formations afin de permettre à chacun, près de chez soi, de s'approprier progressivement les usages numériques du quotidien.

Nous devons nous mobiliser pour **rapprocher le numérique du quotidien de tous les Français, partout**. C'est un défi immense quand on sait que près de **13 millions de Français ont peu voire pas du tout de compétence en la matière**.

## Les chiffres clés

| | |
|---|---|
| **13** | millions de nos concitoyens sont éloignés du numérique |
| **4000** | Conseillers numériques France Services sur tout le territoire |
| **200** | millions d'euros dédiés au dispositif dans le plan de relance |

**Cédric O**

*Secrétaire d'État à la Transition numérique et aux Communications électroniques, lors de l'ouverture de l'édition 2020 du Forum Numérique en Commun[s]*

> ***"Nous misons sur l'envie collective d'aller plus vite et plus loin avec des moyens inédits."***

# Sommaire


1 Présentation du dispositif

2 Les garanties du dispositif

3 Les engagements de la structure

4 Mode opératoire

Zoom sur la formation du Conseiller numérique

5 Les missions des Conseillers numériques

6 Et la suite ?

7 Les outils mis à votre disposition

# 1) Présentation du dispositif Conseiller Numérique France Services

**4 000 Conseillers numériques France Services sont en cours de recrutement sur tout le territoire.**

Le dispositif a pour but de combler le déficit constaté de professionnels de l'accompagnement au numérique. Il permettra donc d'offrir aux usagers et habitants des solutions d'accompagnement individuel et/ou collectif pour favoriser leur montée en compétences numériques.

**Ces professionnels formés à l'accompagnement vont aider les usagers à utiliser les outils numériques pour :**

- **les usages quotidiens du numérique** : travailler à distance, consulter un médecin, vendre un objet, acheter en ligne, etc. ;
- **les usages citoyens et critiques du numérique** : s'informer et apprendre à vérifier les sources, protéger ses données personnelles, maitriser les réseaux sociaux, suivre la scolarité de ses enfants, etc. ;
- **gagner en autonomie** dans la réalisation des démarches administratives en ligne.

Piloté par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) et mis en œuvre par la Banque des Territoires, **le dispositif s'inscrit dans le cadre de nombreux programmes et services de lutte contre l'exclusion numérique** et a vocation à s'appuyer sur les initiatives actuelles :

- **France Services** : les Conseillers numériques peuvent exercer leurs missions de médiation dans les France Services, mais **ont des missions distinctes des agents France Services**.
- **Aidants Connect** : cet outil sécurise la relation entre l'aidant numérique et l'usager pour ses démarches administratives ;
- **Pass Numérique** : les Conseillers numériques peuvent distribuer et prescrire des Pass Numériques, participer à l'identification de nouveaux lieux acceptant les Pass Numériques et proposer certains services éligibles au paiement par le Pass Numérique ;
- **Fabriques de territoire** : Les Conseillers numériques peuvent animer des ateliers de médiation numérique dans ces « tiers-lieux » labellisés par l'État.

# 2) Les garanties du dispositif

## L'Etat finance la formation et participe à la rémunération des Conseillers numériques France Services.

Si la candidature de votre structure est retenue par la Préfecture de département puis par l'Agence nationale de la cohésion des territoires , vous pourrez alors bénéficier d'une subvention dont le montant dépend de la nature et de la durée du contrat de travail que vous proposerez au(x) Conseiller(s) numérique(s) :

| Type de contrat | Durée de la convention | Montant de la subvention |
|---|---|---|
| CDI | 24 mois | 40 000 € |
| CDD (max. 18 mois aux termes de la règlementation du travail) | 18 mois | 32 000 € |
| CUI-CAE/PEC (associations) | 24 mois | Conformément à un arbitrage de la DGEFP, si votre structure bénéficie déjà d'une aide (ou d'aides) versées au titre de l'emploi du Conseiller numérique, le montant de cette aide est nécessairement déduit du montant de la subvention dont peut bénéficier la structure. |
| CUI-CIE/PEC (uniquement pour les entreprises et dans les départements d'outre-Mer) | | |

## De plus, le dispositif prévoit :

- **le financement d'un parcours de formation par poste,** qui vise à donner un ensemble de compétences, de savoir-faire et de savoir-être à chaque Conseiller numérique, quel que soit son niveau à son recrutement ;
- **de disposer d'un kit pratique pour l'accompagner dans ses démarches** : guide de l'employeur, guide technique pas-à-pas pour les démarches, foire aux questions, modèles de contrats de travail et de délibération, etc…).
- **de disposer d'un outillage complet pour l'exercice des missions du Conseiller numérique :** tenues/accessoires favorisant la bonne identification des Conseillers par les habitants, outils de communication, ressources pédagogiques (test de compétences numériques PIX, fiches-actions, etc.) et d'une animation nationale adressant régulièrement des ressources et de nouveaux outils aux Conseillers.

Dans votre espace structure, **l'outil de suivi et de pilotage** vous offre la possibilité de visionner les **comptes-rendus d'activités** rempli **obligatoirement** par le Conseiller numérique à chaque accompagnement.

# 3) Les engagements de la structure

**En contrepartie du soutien de l'État, vous vous engagez :**

- **À recruter le Conseiller numérique France Services le plus rapidement possible, sous risque de vous voir retirer le poste** – La date butoir initiale étant le **28 février 2022.** Pour les validation récente en comité de sélection et dérogations accordées, le délai autorisé est d'**un mois** pour le recrutement ;

- À travailler en amont de la prise de poste **les grands axes des futures activités du Conseiller numérique,** à l'appui de la fiche de poste-type proposée par l'État ;

- **À laisser partir le Conseiller recruté en formation* avant sa prise de poste effective au contact des habitants,** selon le calendrier établi par l'organisme de formation – puis à faciliter sa participation à l'examen de certification visé par la formation ;

- **À ce que le Conseiller réalise les trois grandes missions** décrites au point 6 et en rende compte via l'outil de suivi d'activité en ligne proposé sur l'espace numérique « Espace Coop » ;

- **À ce qu'il revête une tenue vestimentaire dédiée pour les activités qu'ils réalisent afin de faciliter leur identification par les usagers,** fournie par l'État ;

- **À mettre à sa disposition les moyens et équipements** nécessaires pour réaliser sa formation (prise en charge des frais) et sa mission (ordinateur, téléphone portable, espace de travail, voiture si nécessaire) ;

- **À permettre au Conseiller de consacrer du temps à la vie de cette nouvelle communauté professionnelle** (webinaires, partage de bonnes pratiques, rencontres territoriales, formation continue, etc.).

**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 gratuitement pour les usagers.**

**Les frais de déplacement pendant la formation et pour rejoindre le centre d'examen sont à la charge de l'employeur.*

# 4) Mode opératoire

Pour accueillir un Conseiller numérique, plusieurs étapes vous attendent. Chacune d'entre elles est détaillée dans les pages suivantes. Vous êtes maître de la totalité de la procédure de recrutement.

**1** Découverte du dispositif
- *Site conseiller-numerique.gouv.fr*

Inscription et dépôt de candidature sur le site
- *Courriel de confirmation d'inscription*

Phase de concertation territoriale

Concertation territoriale avec la préfecture

Validation de la préfecture et de l'ANCT

Activation des structures sélectionnées
- *Courriel vous donnant accès à l'espace « Structure »*

**2** Analyse des candidatures de conseillers
- *Espace « Structure » présentant les candidatures*
- *Guide employeur et outils annexés (contrat de travail type, guide d'entretien), sur votre espace « Structure »*

**3** Entretien avec le candidat et validation du candidat
- *Guide d'entretien*
- *Résultats au test d'autopositionnement Pix du candidat*
- *Bouton « Valider cette candidature » sur l'espace Structure*

Examen de conformité

**4** Demande de subvention
- *Accès au portail Démarches simplifiées*

Validation de la conformité
- *Message dans la messagerie intégrée de la plateforme Démarches Simplifiées*

**5** Inscription auprès de l'organisme de formation
- *Prendre contact avec l'organisme de formation : coordonnées disponibles dans votre espace « Structure »*

**6** Signature du contrat et de la convention
- *Contrat type*
- *Convention*

} *Ces démarches se font à travers la plateforme Démarches Simplifiées*

Formation du conseiller

Départ en formation du Conseiller numérique

Préparation de l'arrivée du Conseiller numérique
- *Guide « Bien démarrer ma mission » à remettre au Conseiller, disponible sur l'espace « Structure »*
- *Participation au webinaire d'accueil des Conseillers*

Versement tranche 1 (20%)

Prise de poste du Conseiller numérique
- *Remise du kit du conseiller numérique : tenue et outils d'identification auprès des usagers*

Versement tranche 2 (30%)

**8** Suivi de l'activité du CNFS
- *Outil de suivi et de pilotage sur l'espace « Structure »*

Versement tranche 3 (50%)

Fin de contrat

## Points clés

La date butoir initiale pour recruter était le 28 février 2022. Merci de finaliser les recrutements au plus vite afin de ne pas prendre le risque de perdre le poste.

Pour les validations récentes en Comité de sélection et les exceptions accordées, le délai pour recruter est d'un mois.

C'est à la structure d'accueil d'initier le contact avec les organismes de formation. La période de formation est comprise dans la durée du contrat de travail et dure entre 3 et 4 mois.

Le conseiller numérique a impérativement signé son contrat de travail avant son départ en formation.

La première tranche est versée **un mois** après le départ en formation.
La seconde tranche **6 mois** après la date de départ en formation.
La dernière tranche est versée **un an** après la date de départ en formation.

# 4) Mode opératoire

## La candidature

### Étape 1 – Inscription sur le site et instruction de votre candidature

Après inscription sur le site conseiller-numerique.gouv.fr et dépôt de votre candidature, celle-ci sera transmise au préfet de département pour validation, en fonction des besoins identifiés en matière d'inclusion numérique sur votre territoire.

**Outils à votre disposition**

- L'appel à manifestation d'intérêt
- La foire aux questions du site
- Le guide « pas-à-pas » pour vous accompagner dans le processus

**Nos conseils**

- Précisez votre besoin : nombre de conseillers, missions et lieux d'exercice, publics ciblés.

### La concertation territoriale

Une **concertation territoriale** animée par le préfet de département permet de s'assurer de la cohérence entre les projets d'accueil de Conseillers numériques avec la prise en compte de la capacité des collectivités à porter et accueillir ces Conseillers et le lien créé avec les politiques publiques prioritaires (Action cœur de ville, Petites villes de demain, quartiers prioritaires de la politique de la ville, ZRR, etc.). Vous n'avez pas à notifier votre candidature à la préfecture, la plateforme faisant le lien directement.

A l'issue de cette phase, et après revue par l'Agence nationale de la cohésion des territoires qui préside le **comité de sélection**, votre candidature, si elle est retenue, sera « **activée** » et vous pourrez passer à l'étape 2. Vous serez notifié par courriel de cette activation qui vous donnera accès à votre espace « Structure » sur le site conseiller-numerique.gouv.fr.

## Le recrutement

3 semaines **minimum** d'instruction sont nécessaires pour votre demande de subvention par la Banque des Territoires,

### Étape 2 – Identification de candidats

Vous retrouverez sur votre espace « Structure » la liste des candidats ayant exprimé des souhaits correspondant à vos besoins (en termes de dates de disponibilité et de rayon géographique) et pourrez consulter leur CV.

Vous aviez déjà identifié un candidat ? Demandez-lui de s'inscrire sur le site conseiller-numerique.gouv.fr et passez à l'étape 3. **Il est impératif de passer par la plateforme pour recruter un conseiller numérique.**

Vous restez maître de la procédure de recrutement et pouvez contacter les candidats qui vous intéressent pour un entretien (voir l'étape 3).

**Outils à votre disposition**

- Courriel avec vos identifiants d'accès à l'espace « Structure »
- CVthèque des candidats

**Nos conseils**

- Prévoyez de vous entretenir avec plusieurs candidats avant de faire votre choix

# 4) Mode opératoire

## Le recrutement

### Étape 3 – Entretiens et validation d'un candidat

Vous pouvez utiliser le guide d'entretien qui vous propose des mises en situation permettant de mettre à l'épreuve les compétences du candidat. Une grille d'évaluation vous est également proposée, afin de vous aider dans votre choix.

Vous souhaitez recruter un des candidats ? Précisez avec lui les missions du Conseiller numérique, le projet de la structure et les conditions d'exercice de ses activités.

**Outils à votre disposition**

- Guide d'entretien
- Résultats du test d'autopositionnement PIX (transmis par le candidat)

**Nos conseils**

- La formation du conseiller étant assurée après son recrutement, nous vous conseillons de le sélectionner surtout sur sa motivation et ses compétences relationnelles.

Lors de leur inscription sur le site, les candidats peuvent passer un test d'autopositionnement PIX et s'ils le souhaitent en partager les résultats.

Attention, le résultat de ce test ne permet pas de déduire le volume horaire de formation dont l'apprenant aura réellement besoin : il s'agit d'une indication des compétences du candidat à l'embauche. **Ce sont les organismes de formation qui déterminent la durée totale de la formation qui vise à obtenir un certificat de compétences du titre professionnel de Responsable d'espace de médiation numérique.**

A la fin de sa formation, le Conseiller numérique recruté sera aussi présenté à la certification PIX attestant de la maîtrise de compétences numériques.

Votre choix est arrêté sur un candidat ? Sur votre espace « Structure », cliquez sur « **Valider cette candidature** ». *Le statut du candidat passera automatiquement à « **Recruté** » une fois qu'il partira en formation*.

### Étape 4 – Demande de subvention

Vous aurez alors accès, depuis votre espace « Structure », au lien qui vous conduira sur « Démarches simplifiées », outil de formulaire en ligne de l'État, pour compléter et déposer votre dossier de demande de subvention auprès de la Banque des Territoires.

Tous les échanges relatifs à la subvention et à votre convention doivent être adressés par la messagerie de Démarches simplifiées. **Il faut compter 3 semaines d'instruction au minimum avant réception de votre projet de convention.**

**Nos conseils**

- Avant de compléter la demande de subvention en ligne, munissez-vous des documents administratifs relatifs à votre entreprise ou association.

# 4) Mode opératoire

## L'inscription en formation

### Étape 5 – Mise en relation avec l'organisme de formation

En parallèle de l'instruction de votre demande de subvention, **vous devrez directement prendre contact avec l'organisme de formation** mandaté par l'ANCT sur votre territoire. Vous trouverez les coordonnées des organismes de formation sur votre espace Structure dans l'onglet « formation ».

**Outils à votre disposition**

- Présentation de la formation et coordonnées des organismes de formation sur votre espace « Structure »

**Nos conseils**

- N'attendez pas d'avoir signé le contrat de travail du Conseiller numérique pour procéder à son inscription en formation.

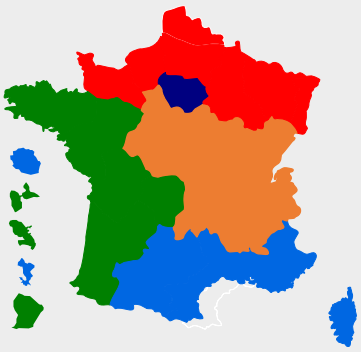
Après son inscription auprès de l'organisme de formation, ce dernier contacte le Conseiller numérique pour lui faire passer **un test de positionnement qui déterminera le parcours de formation (de 105h à 420h) qu'il devra suivre.** Ce test peut être réalisé soit à distance soit en présentiel. Le Conseiller ainsi que la structure d'accueil reçoivent les résultats de ce test avant le début de la formation. Il prend en compte l'expérience et la formation antérieure du Conseiller numérique, sa posture et ses connaissances techniques.

La formation commence dans les **quinze jours** qui suivent le début de contrat de travail ; elle est donc comprise dans la durée du contrat.

### Qui forme les Conseillers numériques France Services ?

Six organismes de formation ont été sélectionnés par marché public passé par l'Agence nationale de la cohésion des territoires : **cinq organismes pour la formation en présentiel, avec une répartition selon les territoires et un organisme pour la formation à distance au plan national.**

La formation est organisée prioritairement en présentiel ; en cas d'impossibilité de suivre une formation en présentiel, la formation à distance peut vous être proposée.



Le PôleS

Les Assembleurs
(Afpa Simplon PopSchool)

Afpa Simplon UNPIMMS

Afpa Simplon UNPIMMS

Afpa Simplon UNPIMMS

Formation à distance (sur tout le territoire) :
WebForce 3 / L'Académie des héro.ïne.s du numérique

# Zoom sur la formation du Conseiller numérique

## Une formation certifiante

La formation permettra à chaque CNFS de préparer **la certification PIX** attestant de la maîtrise des compétences numériques ainsi que l'examen du **premier bloc de compétences : « Accompagner différents publics vers l'autonomie dans les usages des technologies, services et médias numériques » du titre professionnel de Responsable d'espace de médiation numérique*.** Les compétences sont évaluées par un jury au travers d'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation de projet, d'un dossier faisant état des pratiques professionnelles et des résultats des évaluations de la formation.

**Les Conseillers recrutés déjà titulaires de ce titre peuvent être exemptés de formation.*

## Contenus de la formation

*Au-delà d'un tronc commun, les programmes de formation sont propres à chaque organisme de formation.*

Dans le cadre de la préparation de ce double examen, chaque Conseiller numérique sera notamment formé à :

- **L'accompagnement de différents publics vers l'autonomie :** il s'agit de « faire avec » et non de faire « à la place » de l'usager,
- **L'accompagnement au développement et à la gestion d'un espace de médiation numérique.**

La formation insistera en particulier sur l'adaptation des accompagnements et interventions aux **besoins réels et quotidiens des usagers**.

## Durée de la formation

Selon le résultat du test de positionnement du Conseiller numérique passé auprès de son organisme de formation, la formation dure **105 heures** (formation courte), **280 heures, 350 heures, ou 420 heures** (formations longues).

La formation se déroule avec **au minimum un jour d'alternance par semaine dans la structure d'accueil** pour que le Conseiller puisse s'intégrer et préparer sa prise de poste avec son encadrement.

## Coût de la formation

Le coût du parcours de formation est **directement pris en charge par l'État.** Les éventuels **frais connexes à la formation** (déplacements, restauration, hébergement si nécessaire) peuvent être financés par les **OPCO (opérateurs de compétences)** à partir de critère d'éligibilité spécifiques. Une liste de justificatifs sera à demander à l'organisme de formation (généralement : un descriptif de la formation, le justificatif d'inscription à la formation, le planning et le volume d'heures) puis à transmettre à l'OPCO.

# 4) Mode opératoire

## La contractualisation et l'entrée en poste

### Étape 6 – Signature du contrat de travail et de la convention de subvention

Votre demande de subvention a été acceptée et l'organisme de formation a proposé un parcours de formation pour votre candidat : la Banque des Territoires vous adresse alors une convention de subvention à compléter et signer.

En parallèle, vous signez le contrat de travail avec le Conseiller numérique, dans le respect des dispositions de l'appel à manifestation d'intérêt. Il doit lister les missions remplies par le Conseiller numérique. **Des modèles de contrats de travail** prêts à l'emploi vous sont proposés sur votre espace « Structure ». Le contrat doit être transmis à la Banque des Territoires.

**Outils à votre disposition**

- Modèles de contrat de travail et fiche de poste-type
- Spécimen de la convention

**Nos conseils**

- Vous pouvez paralléliser la signature de la convention et du contrat de travail : l'engagement de l'État est garanti par la décision de l'ANCT.

### Étape 7 – Accueil du Conseiller numérique

Le contrat signé, vous devez **laisser partir le Conseiller numérique suivre sa formation** selon le calendrier défini par l'organisme de formation. Pendant la formation, il sera invité à **un webinaire d'accueil** avec l'équipe d'animation nationale du dispositif, recevra un formulaire pour **commander sa tenue professionnelle** et **recevra ses accès à son mail professionnel** prenom.nom@conseiller-numerique.fr **ainsi qu'à l'Espace Coop** : cet outil vise à créer un espace d'échange entre les Conseillers numériques, à les informer et à les outiller dans leurs missions quotidienne.

**Pendant les jours d'alternance,** vous préparez la prise de poste du Conseiller numérique, lui faîtes découvrir la structure, le territoire et les besoins des habitants et lui remettez son matériel et ses équipements de travail .

**Outils à votre disposition**

- Guide « Bien démarrer ma mission » à remettre au Conseiller
- Accès à l'Espace Coop, plateforme communautaire des Conseillers numériques

**Nos conseils**

- Prévoyez le(s) moyen(s) de transport du Conseiller numérique qui doit être mobile.

### Étape 8 – Suivi de l'activité et versement de la subvention

Lorsque sa formation est terminée, le Conseiller numérique est prêt à prendre ses fonctions et remplir ses missions d'inclusion numérique auprès du public. **Il renseigne ses activités après chaque accompagnement via l'Espace Coop.**

**La subvention est versée en trois fois :** 20% un mois après la date de départ en formation, 30% six mois après la date de départ en formation, les 50% restant un an après la date de départ en formation.

# 5) Missions du Conseiller numérique

## Le Conseiller numérique accompagne les usagers sur trois thématiques considérées prioritaires :

- **Soutenir les habitants des territoires 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, maitriser les réseaux sociaux, suivre la scolarité de ses enfants, etc. ;
- **Rendre les usagers autonomes pour réaliser des démarches administratives en ligne**.

## Le Conseiller numérique aide prioritairement l'usager à :

- **Prendre en main un équipement informatique (ordinateur, smartphone, tablette, etc.)**
- **Naviguer sur Internet**
- **Envoyer, recevoir, gérer ses courriels**
- **Installer et utiliser des applications sur son smartphone**
- **Créer et gérer (stocker, ranger, partager) ses contenus numériques**
- **Connaître l'environnement et le vocabulaire numérique**
- **Apprendre les bases du traitement de texte**

## Le Conseiller numérique peut aussi aider l'usager à :

- **Échanger avec ses proches** (messagerie électronique, réseaux sociaux, messagerie instantanée)
- **Trouver un emploi ou une formation** (plateformes de recherche d'emploi, réseaux sociaux professionnels, ressources en ligne, Pôle Emploi)
- **Accompagner son enfant** (suivi de la scolarité, sensibilisation aux usages numériques enfants et aux mécanismes excessifs ou addictifs)
- **Comprendre ce que le numérique peut apporter à sa TPE/PME** (Démarches administratives, référencement/promotion en ligne)

## Pour mener à bien ces mission, le Conseiller numérique sera amené à :

- **Répondre et informer l'usager**
- **Présenter à l'usager les services et dispositifs disponibles**
- **Accompagner l'usager individuellement**
- **Animer un atelier thématique**
- **Rediriger l'usager vers d'autres structures**
- **Conclure des mandats avec Aidants Connect**

# 5) Missions du Conseiller numérique

**La période d'alternance** pendant la formation permet aux Conseillers de découvrir et gagner la visibilité nécessaire sur la structure, son activité et ses projets, afin de faciliter ensuite la prise de poste auprès des usagers.

Afin que les missions du Conseiller numérique puissent se dérouler dans les meilleures conditions, il est recommandé au responsable hiérarchique de :

- **Présenter la structure** et l'ensemble de **ses activités** au Conseiller numérique
- **Présenter l'ensemble des équipes**
- Faire un point sur la **typologie des usagers**
- **Identifier les thématiques d'action prioritaires parmi l'offre de services des Conseillers** (cf. p.13).
- **Établir un plan d'action** visant à répartir le temps de travail en fonction des types d'accompagnements envisagés en structure, en itinérance, individuel, en atelier de groupe, etc.
- **Établir les besoins** en termes d'espace d'accueil, d'équipement et de matériel
- Sensibiliser le Conseiller numérique pour qu'il complète **un compte-rendu d'activités via son Espace Coop après chaque accompagnement.**

Compléter le compte-rendu d'activité fait partie des responsabilités des Conseillers numériques ; il suffit de quelques clics via un smartphone ou une tablette, en quelques minutes. **Il est de la responsabilité de la structure de s'en assurer.**

Cette **obligation** dont vous êtes, en tant qu'employeurs, les **garants** est en effet primordiale puisqu'elle permet :

- La **mise en valeur** des activités des Conseillers numériques ;
- **L'amélioration continue** de l'offre de médiation numérique sur votre territoire, à partir d'une meilleure **identification des besoins** des usagers ;
- L'évaluation quantitative du dispositif qui permettra **l'élaboration de nouvelles politiques publiques** pour l'inclusion numérique.

# 6) Et la suite ?

## Après les premiers accompagnements :

- Demandez à votre Conseiller numérique de faire des **points réguliers** sur ses activités. Analysez avec lui les **forces** et **faiblesses** de son déploiement.
- **Faites le point sur les accompagnements** à l'aide des données du compte-rendu d'activités disponible sur son Espace Coop, et qu'il peut vous partager : A-t-il besoin de redéfinir le public cible ? Ses accès au public ? Le Conseiller numérique France Services est-il assez mis en avant dans votre communication ? A-t-il besoin de matériel supplémentaire ?
- Encouragez les échanges ! Les Conseillers peuvent échanger entre eux à travers des rencontres locales ou via **l'outil de chat Mattermost,** accessible depuis leur Espace Coop.
- Si l'accueil d'un Conseiller numérique France Services est votre **premier pas** dans le domaine de l'inclusion numérique, pourquoi ne pas accentuer vos démarches dans ce sens ?

## Comment dynamiser l'inclusion numérique dans ma structure ?

- Profitez de l'accueil d'un Conseiller numérique dans votre structure afin de développer l'inclusion numérique dans vos missions : créer un référent inclusion numérique, accentuer ses rôles le cas échéant, échanger sur les événements et animations mis en place dans votre territoire, etc.
- Des événements peuvent être mis en place autour des Conseillers numériques Frances Services, en lien avec l'équipe d'animation nationale et d'autres acteurs du dispositif.
- Rapprochez-vous du **Hub pour un numérique inclusif** dans votre région afin d'être accompagné dans le lancement d'une **stratégie numérique inclusive** ou dans la formalisation d'une **offre de médiation numérique** par exemple.
- L'expérience du Conseiller numérique a été bénéfique ? Pourquoi ne pas réfléchir à la prolongation de son contrat au terme de la subvention au bénéfice des habitants ?

# 7) Les outils à votre disposition

### Guide de procédures pas-à-pas

Le guide pas-à-pas est destiné à vous accompagner à chaque étape de vos démarches relative à la sélection, au recrutement d'un Conseiller numérique France Services ainsi qu'à la demande de subvention.

**Téléchargez le guide de procédure pas-à-pas**

### Foire aux questions

Actualisée régulièrement, la foire aux questions vous permet en quelques clics de trouver des réponses aux questions couramment posées par les structures. Vous y retrouvez différentes thématiques tels que la candidature, le recrutement, la subvention ou encore la formation.

**Accédez à la FAQ**

### Guide d'entretien

Ce modèle de trame d'entretien peut vous être utile dans la phase de recrutement.

Il vous permet d'être certain de ne passer à côté d'aucune question pertinente pour le poste.

Guide d'entretien

**Téléchargez le guide d'entretien**

### Guide d'utilisation de l'outil de suivi et de pilotage

Pour accompagner les structures dans l'utilisation et le suivi des comptes-rendus d'activité remplis obligatoirement par les Conseillers.

**Téléchargez le guide d'utilisation**

### Modèles de documents

Pour accompagner les structures accueillantes privées, plusieurs modèles de documents sont disponibles en téléchargement sur votre espace « Structure » :

- Modèle de CDI ou de CDD (18 mois maximum)
  *(le choix du contrat de travail est libre pour l'employeur)*
- Spécimen de la convention de subvention

**Modèle de CDI** | **Modèle de CDD 18 mois** | **Spécimen de la convention**

# Contacts

Pour trouver une réponse rapide à votre question, consultez notre Foire aux questions en cliquant ici.

Pour toute question relative à l'instruction de votre dossier de subvention, nous vous invitons à utiliser prioritairement la messagerie accessible via la plateforme https://www.demarches-simplifiees.fr/. *Les demandes sont instruites à partir de la date de recrutement et d'entrée en formation de votre Conseiller et non pas par ordre de dépôt de votre dossier.*

Pour toute autre question, vous pouvez contacter l'équipe d'animation nationale du dispositif à l'adresse :

conseiller-numerique@anct.gouv.fr

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

CONSEILLER NUMÉRIQUE
France services

FRANCE RELANCE

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

AGENCE NATIONALE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES

BANQUE des TERRITOIRES
GROUPE CAISSE DES DÉPÔTS