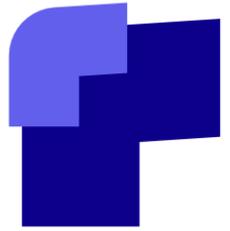


Guide

Le dispositif Conseillers Numériques





Sommaire

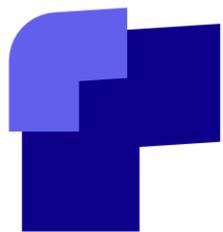
- Informations essentielles sur le dispositif
- Procédure d'attribution des postes
- Données clés du tableau de pilotage
- Principales demandes des structures
- Formation des conseillers et des coordinateurs
- Ressources utiles





Informations essentielles sur le dispositif





Un dispositif visant à accompagner la structuration de la filière de la médiation numérique



Médiateurs numériques

Un médiateur numérique a pour **cœur de métier** d'accompagner la montée en compétences de ceux qui le souhaitent sur le numérique mais aussi d'initier à la culture numérique.

Médiateur en EPN

Médiatrice en CCAS

ici



Conseillers Numériques

Un Conseiller Numérique **est un médiateur numérique** dont le poste est cofinancé par le dispositif d'Etat du même nom.

Il peut exercer au sein d'une structure de droit public (collectivité, établissements publics rattaché, GIP...) ou d'une structure de droit privé (associations, structures de l'ESS).



Aidants numériques

Toute personne qui n'est ni médiateur numérique ni agent France Services, **qui est en contact avec un public** et qui, du fait de la dématérialisation, est **amenée à accompagner ce public sur un espace en ligne**. Cet accompagnement suppose une posture et des compétences particulières. Il est important de pouvoir sécuriser et accompagner ces aidants dans l'évolution de leur métier.

Secrétaire de Marie

Travailleurs Sociaux

Agents de CCAS

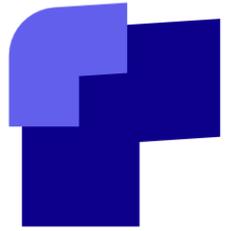
ici



Conseillers Numériques Coordinateurs

Le déploiement du dispositif Conseiller numérique a fait émerger un besoin de coordination et d'animation de leur réseau au sein des territoire. En 2024, le poste de Conseillers numériques coordinateurs est créé pour :

Renforcer le maillage et les synergies territoriales, être le principal relais des employeurs des Conseillers numériques et de l'équipe d'animation nationale, imaginer et mettre en place des collaborations sur la base des besoins de la communauté des Conseillers numériques.



Un dispositif qui marque le début d'un réel soutien financier de l'Etat en faveur de l'inclusion numérique

Lancement de la
Stratégie Nationale pour
un numérique inclusif
(SNNI)

2017

2021

Lancement de la Feuille
de route nationale
France Numérique
Ensemble

2023

2024

2027



Conseillers numériques

Lancement du dispositif Conseillers numériques dans le cadre du Plan de relance : 250 millions d'euros sont mobilisés afin de proposer une solution d'accompagnement au numérique à tous les Français.

Annnonce de la poursuite du dispositif pour 3 années supplémentaires.



Coordinateurs

D'octobre 2023 à janvier 2024, un Appel à Candidatures est publié pour le recrutement de 110 Conseillers numériques coordinateurs. L'ambition est de mailler le territoire national.



4 000

Conseillers
numériques



110+

Conseillers numériques
coordinateurs



Le nombre 4000 n'est pas un objectif à atteindre à fin 2027 mais un niveau de couverture du territoire à maintenir dans la durée et dès aujourd'hui.



Focus : Les conventionnements



Conseillers numériques

2021



Début des premières conventions

2022

Dernier trimestre



Clôture des demandes phase 1

2023



Ouverture des demandes phase 2

Conventionnement | 18 mois (structure publique) à 24 mois (structure privée)

Conventionnement ou renouvellement | 3 ans



Conventionnement : lorsque la structure rentre dans le dispositif pour la 1ère fois et qu'une convention est établie

Renouvellement : lorsqu'une structure est entrée dans le dispositif en phase 1, et souhaite prolonger sa convention sur la phase 2



Le montant des subventions allouées par année est expliqué dans [cet article](#)



Focus : Les conventionnements

 Coordinateurs

2023



Octobre : Appel à Candidatures

2024



Janvier : Clôture des demandes

Conventionnement | 18 à 24 mois* | + 3 ans

**Possibilité de rétroactivement bénéficier des subventions de la phase 1 « Conseillers numériques »*



Le montant des subventions allouées par année est expliqué dans [cet article](#)

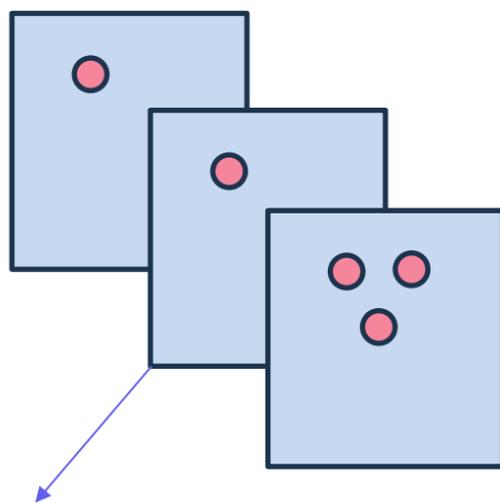


Retrouvez la carte des Coordinateurs Conseillers Numériques à [cette adresse](#)



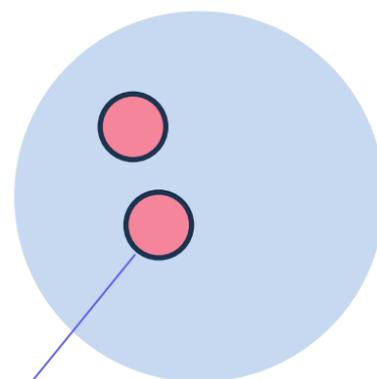
Focus : Faire la distinction entre convention, poste et contrat

L'Etat conventionne avec la structure pour lui attribuer un ou plusieurs postes sur une durée déterminée.



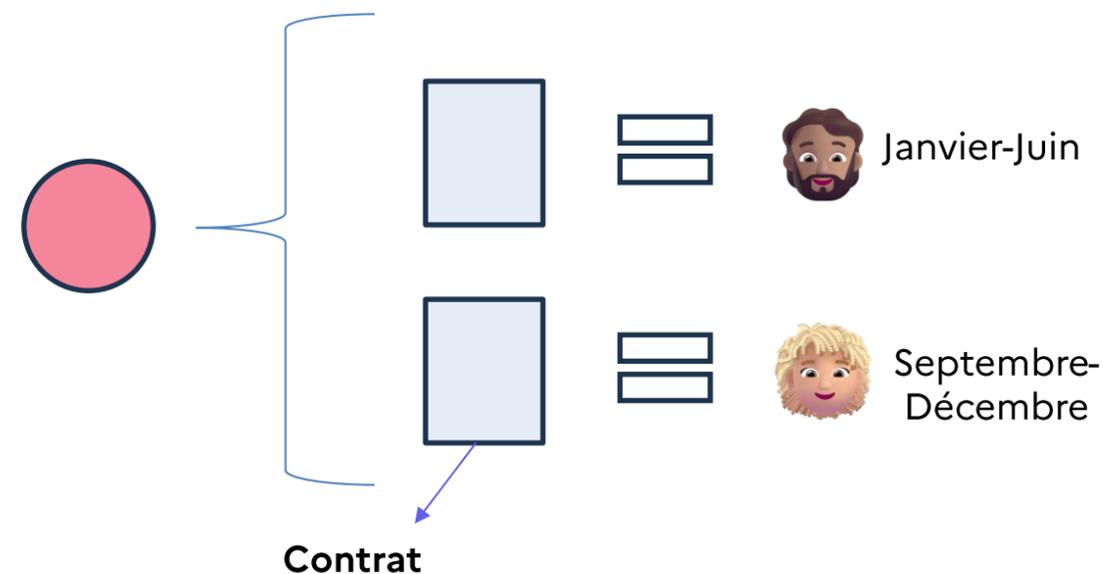
Convention

Budgétairement, l'Etat a fait le choix de financer 4000 postes



Poste

La structure est l'employeuse et embauche, sur la base d'une fiche de poste qui respecte les obligations de la convention, un conseiller. Dans la durée, **un poste peut faire l'objet de plusieurs contrats de travail.**

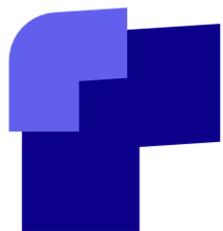


Contrat

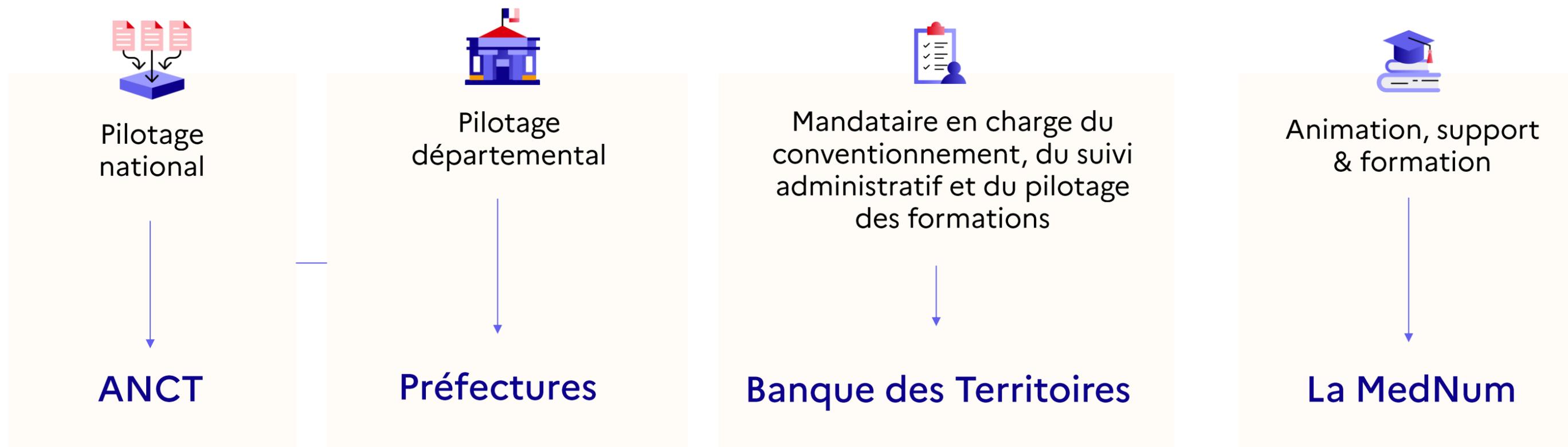


On distingue donc un poste attribué à une structure et un poste occupé par une personne.

- Un poste « attribué » se matérialise par la signature d'une convention entre la structure employeuse et l'Etat.
- Un poste « occupé » est un poste derrière lequel il y a un contrat de travail et donc un conseiller en poste. Pour bénéficier des fonds, la structure doit donner la preuve que le poste est occupé et donc fournir les contrats de travail.
- Si le poste devient inoccupé (ex. démission), la structure doit le déclarer.
- Si la structure ne souhaite pas recruter sur le poste, elle doit faire la démarche en ligne pour rendre le poste.
- Les deux actions précédentes permettent de fluidifier la procédure d'attribution des postes et de disposer de statistiques au plus proche du réel.



Un dispositif porté par quatre acteurs clés



En tant que mandataire de l'Etat, l'ANCT s'est vue confier par le gouvernement le déploiement de sa politique d'inclusion numérique.

Pour ce faire, l'ANCT collabore avec les préfetures qui participent à territorialiser la politique d'inclusion numérique et à accompagner le déploiement du dispositif Conseillers numériques.



Focus : Le rôle de la Préfecture



Pilotage
départemental



Préfectures
de département

Soutenir le déploiement du dispositif Conseiller Numérique sur le territoire

- Communiquer sur le dispositif et ses modalités auprès des acteurs
- Assurer une cohérence dans le maillage territorial des Conseillers Numériques sur le territoire
- Être garant de la bonne exécution des contreparties bénéficiaires de la convention de subvention à savoir : respect du cadre de mission du conseiller numérique, gratuité de la prestation...

Piloter le dispositif Conseillers Numériques à l'échelle départementale

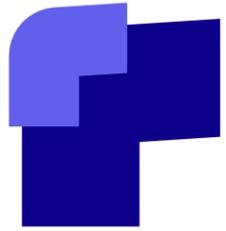
- Emettre un avis sur les demandes de poste formulées par les structures
- Emettre un avis sur les transferts de poste d'une structure à une autre
- Remonter à l'ANCT les cas particuliers et situation de blocage

Lorsque vous êtes face à une demande à laquelle vous ne pouvez pas répondre, merci d'orienter la structure vers : conseiller-numerique@anct.gouv.fr



Procédure d'attribution des postes





Comprendre le concept de cible départementale



Le gouvernement a fixé comme objectif d'avoir 4000 conseillers numériques entre 2022 et 2027. Pour décliner cette cible nationale, l'Etat a évalué un nombre idéal de postes à atteindre par département.

La « cible départementale » n'est pas un quota à atteindre mais un ordre de grandeur pour s'assurer d'un maillage cohérent avec les besoins du territoire. Cette cible est prise en compte par l'ANCT pour prioriser l'attribution des postes.

Comment connaître ma cible ?



Votre cible départementale est visible dans l'outil **PILOTE**.

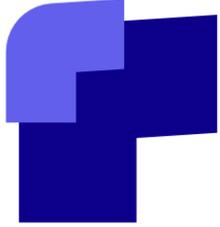
Valeur initiale	Valeur actuelle	Cible 2024
0 (12/2022)	13 (05/2024)	21 (12/2024)

ici

Comment les cibles ont-elle été déterminées ?

- Facteur « équité » : Prend en compte le nombre total de département en France
- Facteur « démographique » : Prend en compte le nombre d'habitants par département
- Facteur « vulnérabilité » : Permet de prendre en compte le niveau de vulnérabilité de chaque département.

Cet indice est calculé à partir d'indicateurs socioéconomiques (taux de pauvreté, taux de chômage, couverture numérique...)



L'attribution de poste a lieu lors de Comités de Sélection

- **Quand** : Tous les 15 jours
- **Objectif** : Assurer un traitement en continu des demandes et maintenir une couverture nationale à 4000 postes
- **Quoi** : Validation de demande de premier poste, de demande d'ajout de poste, de demande de transfert, de rendu de poste
- **Comment** :



Pourquoi les transferts de poste sont prioritaires ?

Afin de garantir la pérennité du maillage territoriale et ne pas interrompre les dynamiques qui s'installent sur le long terme, les transferts de postes entre structures sont prioritaires.

Pourquoi certaines demandes restent en attente ?

L'objectif du comité de sélection est de maintenir les 4000 postes déployés et de compenser les sorties du dispositif.

Si la demande d'une structure reste en attente, cela signifie qu'il n'y a plus de postes disponibles à attribuer lors du comité de sélection. Cependant, des postes se libèrent au fil de l'eau et seront à nouveau disponibles.

Exemple

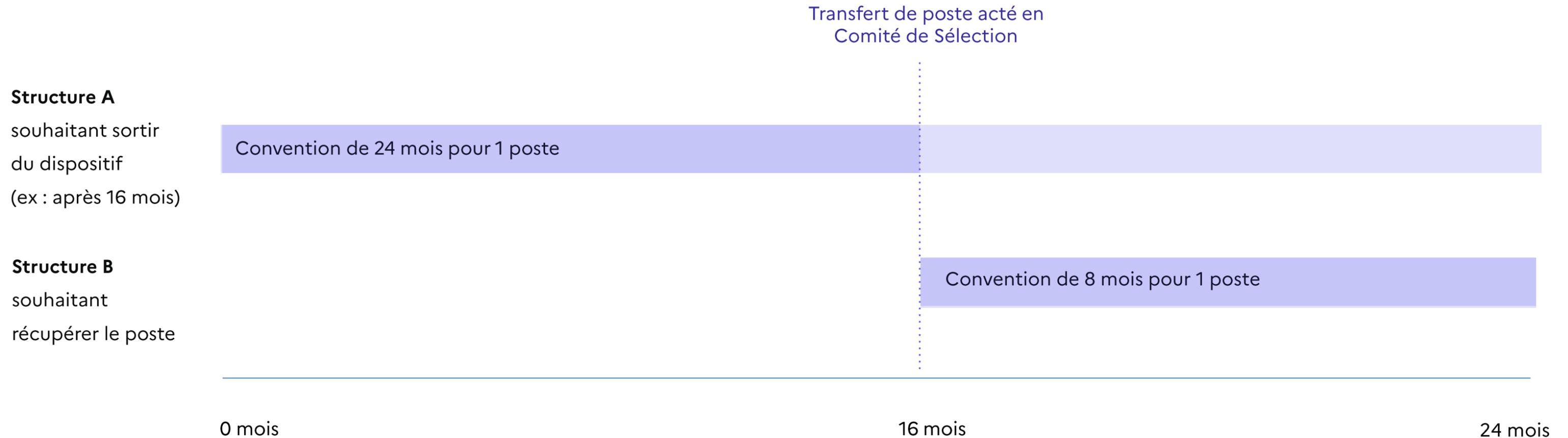
Exemple d'ordre de priorité qui appliqué en comité de sélection

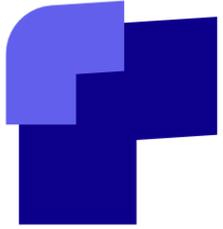
(A) Demande de transfert > (B) Demande de poste dans un département prioritaire > (C) Demande de poste dans un département non-prioritaire



Focus : Les cas de transfert de poste

Dans certains cas, une structure qui s'est vu attribuer un poste sur plusieurs années peut décider de sortir du dispositif avant la fin de sa convention. Une autre structure du même département qui souhaite bénéficier d'un poste, peut récupérer ce poste. La convention est alors transférée à la nouvelle structure et la subvention est attribuée au prorata du montant restant. NB : Seules les conventions encore en cours peuvent être transférées.





Modalités de notification lors des Comités de Sélection

Cas 1

La demande de poste de la structure est acceptée

Ex : La candidature est de qualité, l'avis est favorable, le département est prioritaire pour l'attribution de postes

→ La préfecture et la structure reçoivent une notification par mail

Cas 2

La demande de poste de la structure est rejetée

Ex : L'avis de la préfecture est défavorable

→ La préfecture et la structure reçoivent une notification par mail

Cas 3

La demande de poste n'est ni acceptée ni rejetée

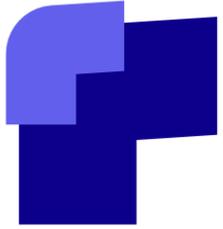
Ex : la candidature est de qualité, l'avis est favorable, le département n'est pas prioritaire, le nombre de postes disponibles à la date du comité est inférieur à la demande

→ L'ANCT garde la candidature en base pour les Comités de Sélection suivants



Données clés du tableau de pilotage





Où trouver les statistiques du dispositif Conseillers Numériques sur mon territoire ?

Ces données sont disponibles dans :

- L'onglet statistique depuis votre [tableau de pilotage](#) géré par l'ANCT.
- Sur PILOTE, outil de suivi et de pilotage territorialisé des Politiques Prioritaires du Gouvernement (PPG). Il est géré par la DITP.



Il existe de légères différences de calculs entre les indicateurs PILOTE et ceux du tableau de pilotage conseillers numériques sur lesquelles nous travaillons actuellement. L'objectif à terme est d'avoir les mêmes indicateurs dans les deux espaces et de vous permettre d'accéder à la donnée au même endroit. Merci de nous contacter à : societe-numerique@anct.gouv.fr si vous avez des questions sur les indicateurs.

La cible

Nombre idéal de postes à atteindre pour le département

PILOTE

La dotation

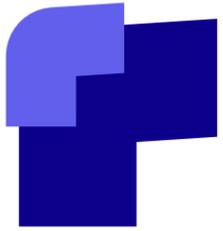
Le nombre de postes attribués au département (conventionné)

Tableau de pilotage

Valeur actuelle

Nombre de postes occupés par des conseillers (postes sur lesquels il existe un contrat de travail)

PILOTE



Où trouver le nombre de postes attribués par structure ?

Suivis ^ Statistiques v Exports

Liste des candidatures

Liste des conseillers

Liste des structures **ici**

Liste des gestionnaires

Id v	Structure v	Siret	Nom	Prénom	Email	Candidats recrutés
2035						7/8

Nombre de postes occupés par des personnes

Nombre de postes attribués à la structure

Exemples

1/1	1 poste occupé / 1 poste attribué	La structure bénéficie d'un poste et a recruté une personne sur ce poste.
0/1	0 poste occupé / 1 poste attribué	La structure bénéficie d'un poste mais le poste est vacant
0/0	0 poste occupé / 0 poste attribué	- Cas 1 : La candidature de la structure est en cours d'étude - Cas 2 : La structure n'a pas obtenu de poste. - Cas 3 : La structure est sortie du dispositif
1/0	1 poste occupé / 0 poste attribué	Cette situation est anormale merci de contacter societe.numerique@anct.gouv.fr

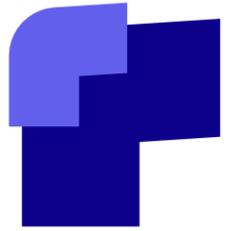


Ces données sont mises à jour sur la base des informations transmises par les structures depuis le tableau de pilotage et leur espace Démarches Simplifiées. Des écarts avec la réalité peuvent exister si la structure n'a pas transmis les pièces justificatives.



Les principales demandes des structures et les procédures associées





La structure effectue ses démarches via le tableau de pilotage et Démarches Simplifiées

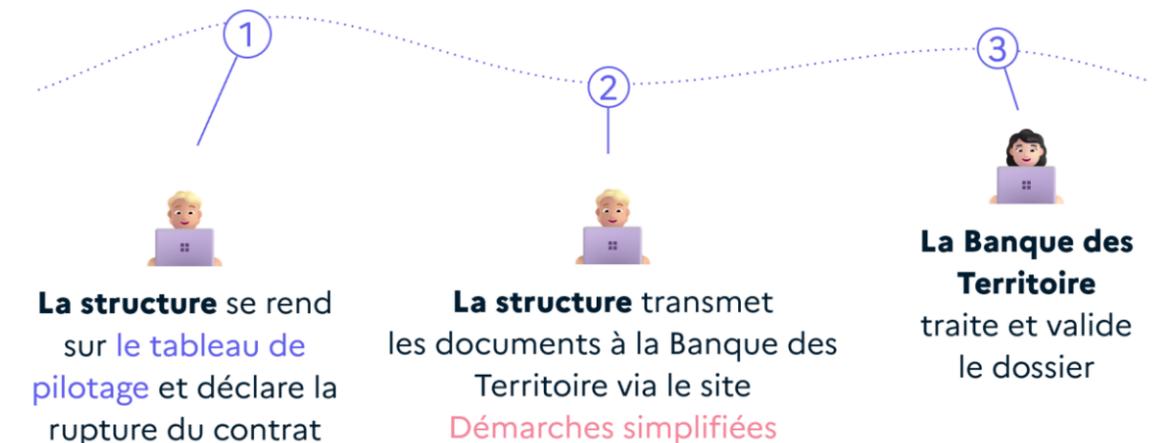
Demandes des structures	Tableau de pilotage	Démarches simplifiées
A. Intégrer le dispositif	✓	✓
B. Renouveler sa convention	✓	✓
C. Demander un poste supplémentaire	<i>Ex. Demander un poste</i>	<i>Ex. Déposer un contrat de travail</i>
D. Déclarer une rupture de contrat	✓	✓
E. Restituer un poste	✓	✓
F. Ne pas renouveler sa convention	✓	✓
G. Sortir du dispositif	✓	✓
H. Faire un transfert de poste	✓	✓



Les structures sont en lien avec la Banque des Territoires pour toutes les démarches administratives du dispositif.

Exemple

Déclarer une rupture de contrat

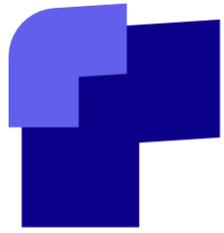


C'est la transmission des éléments par les structures qui permet **d'actualiser les données** de votre tableau de pilotage



Focus : L'avis de la Préfecture est sollicité sur certaines demandes

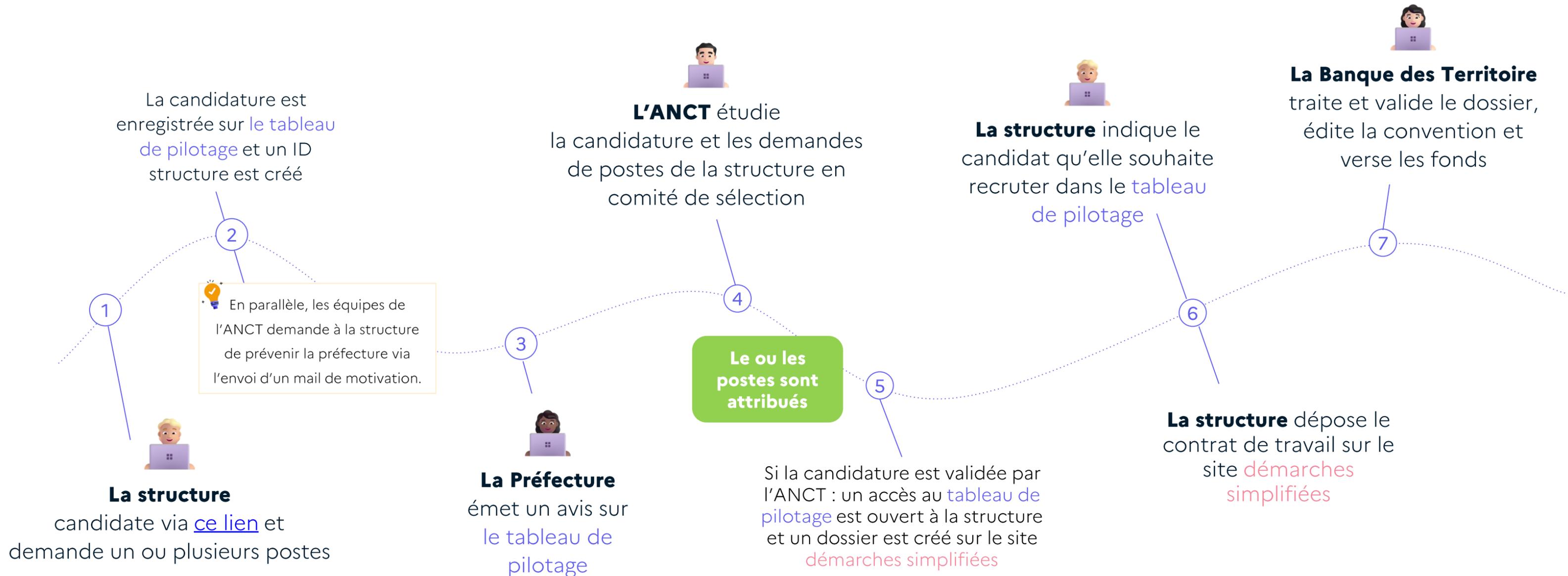
Demandes des structures	Précisions	Avis en ligne de la préfecture demandé ?	Comité de sélection ?
A. Intégrer le dispositif	Une nouvelle structure souhaite entrer dans le dispositif et fait une demande de poste	✓	✓
B. Renouveler sa convention	Une structure arrive à la fin de sa convention et souhaite poursuivre dans le dispositif	-	-
C. Demander un poste supplémentaire	Une structure dans le dispositif disposant d'un poste souhaite un poste supplémentaire	✓	✓
D. Déclarer une rupture de contrat	Un conseiller arrive en fin de contrat ou a démissionné	-	-
E. Restituer un poste	Une structure souhaite rendre un des postes avant la fin de sa convention	-	✓
F. Ne pas renouveler sa convention	Une structure arrive en fin de convention et ne souhaite pas renouveler	-	✓
G. Sortir du dispositif	Une structure souhaite sortir du dispositif avant la fin de sa convention	-	✓
H. Faire un transfert de poste	Une structure du territoire souhaite récupérer les postes rendus par une autre structure	✓ Avec mention de transfert	✓

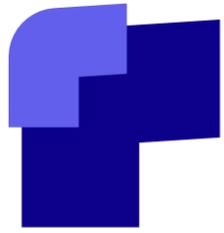


A. Intégrer le dispositif



Pour réaliser un premier recrutement de conseiller numérique, une structure doit d'abord candidater au dispositif et demander un nombre de postes via un formulaire en ligne. La préfecture émet son avis. Si l'ANCT valide l'attribution du ou des postes demandés la structure conventionne avec la Banque des Territoire permettant le déblocage des fonds.

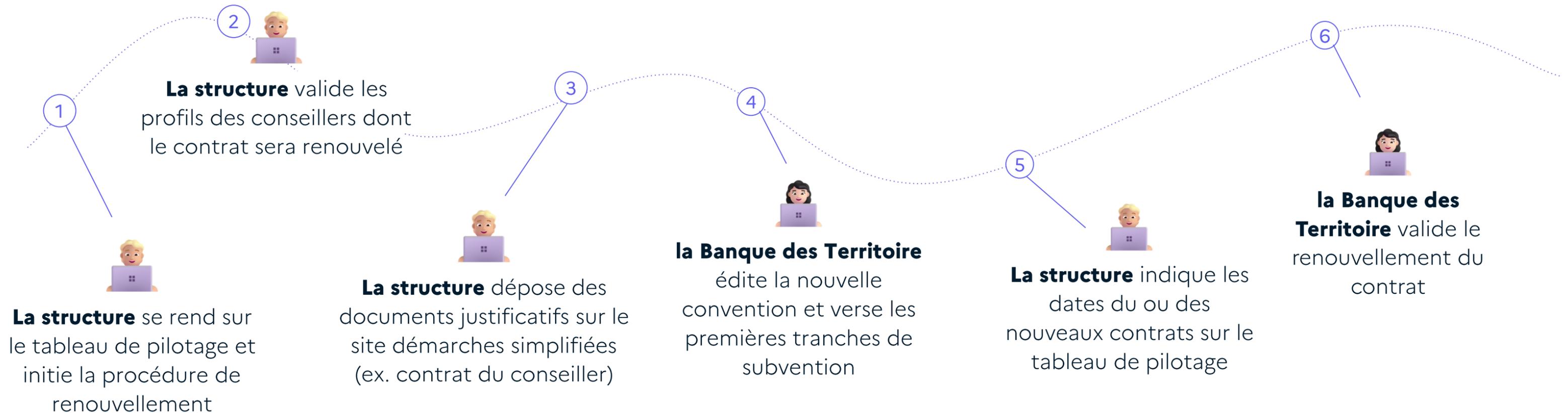




B. Renouveler sa convention

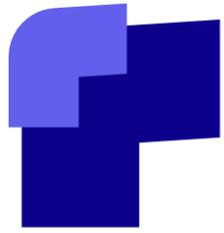


Pour conventionner sur la phase 1, les structures ont pu adresser leurs candidatures entre 2021 et 2023 pour bénéficier du dispositif pour une durée de 18 à 24 mois*. En 2024, certaines conventions arrivent à échéance et les structures qui souhaitent renouveler leur convention pour une durée de 3 ans doivent en faire la demande.



*La durée du contrat d'un conseiller est de 18 mois pour une structure publique et 24 mois pour une structure privée (ex. association).

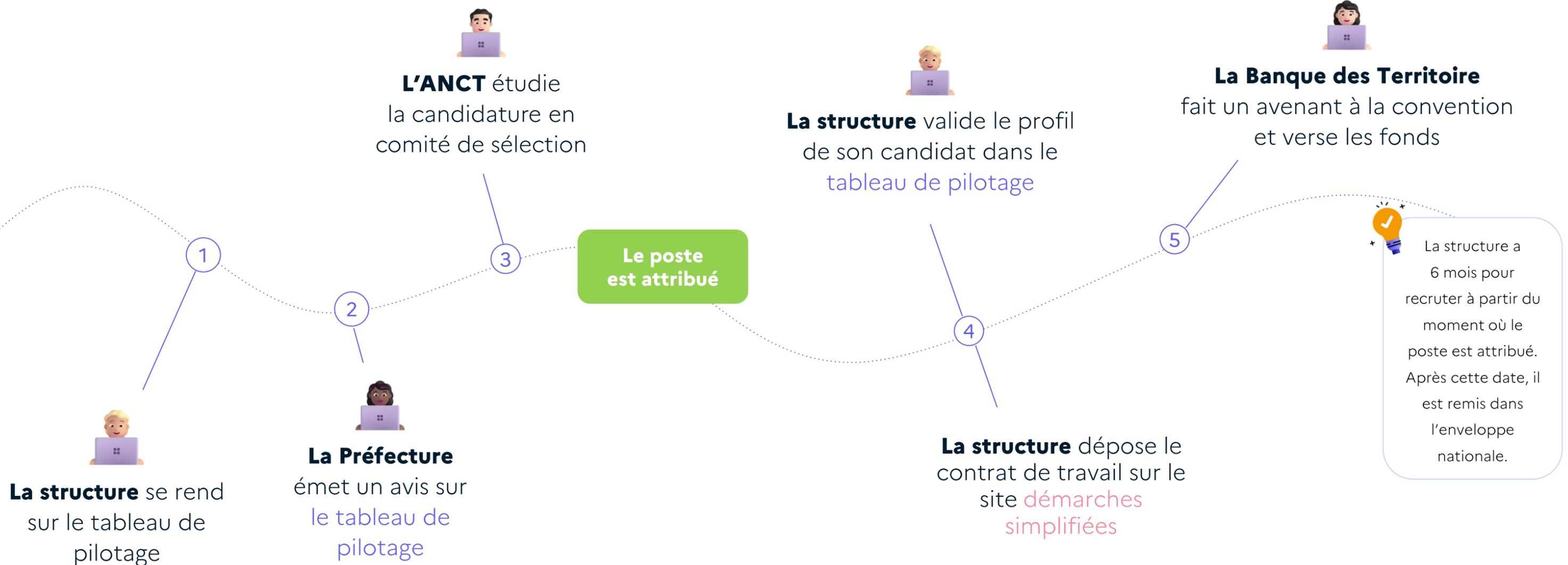
Les étapes 5 et 6 sont détaillées ici : [Finaliser ma demande de renouvellement | Conseiller Numérique \(conseiller-numerique.gouv.fr\)](#)

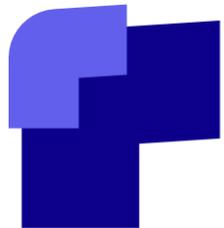


C. Demander un poste supplémentaire



Lors de sa candidature au dispositif, la structure a demandé un nombre de postes défini et cela a donné lieu à une convention. Pendant la durée de sa convention « initiale », la structure peut demander un poste supplémentaire. Dans ce cas, elle doit en faire la demande via le tableau de pilotage, transmettre des justificatifs à la Banque des Territoire qui réalisera un avenant à la convention initiale.

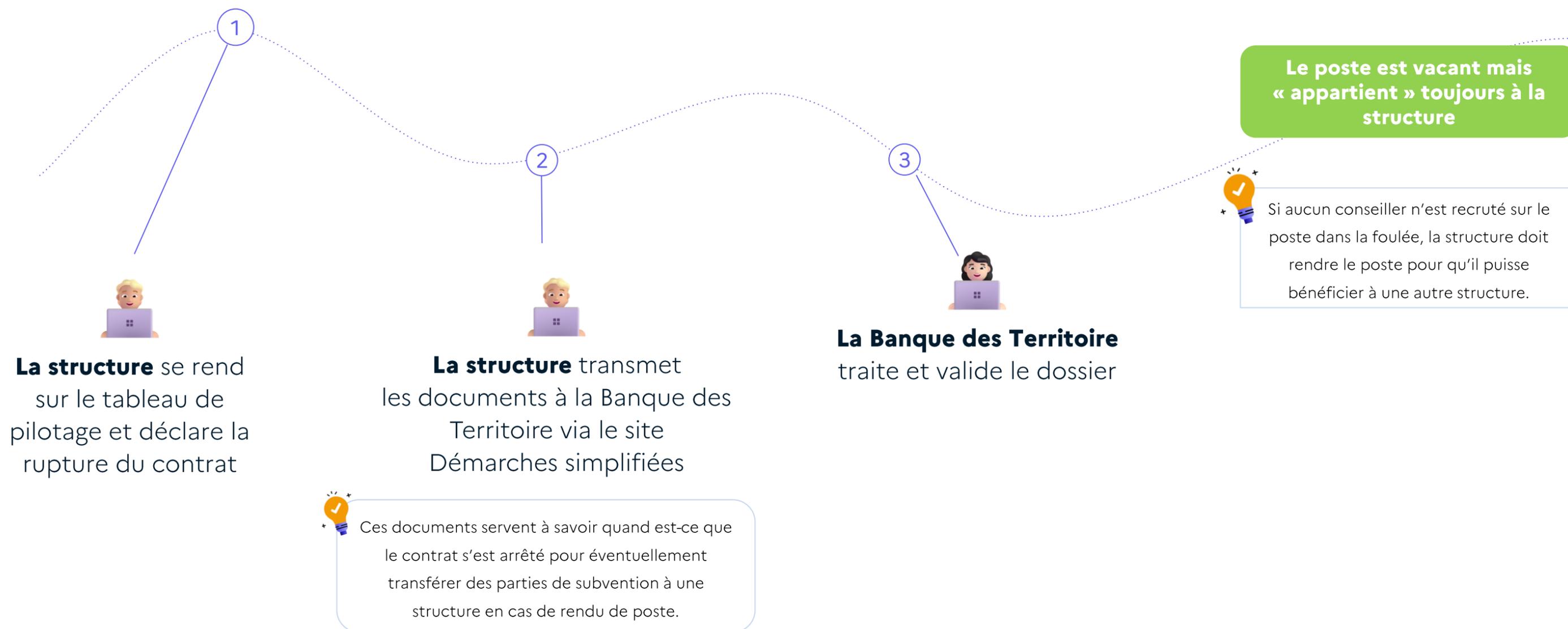


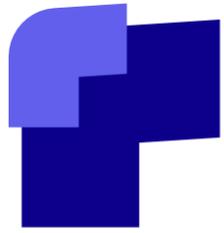


D. Déclarer une rupture de contrat

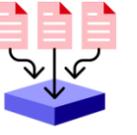


Pendant le conventionnement, il peut y avoir des interruptions de contrats de conseillers numériques (ex. démission, non reconduction du CDD, licenciement). Dans ce cas, la structure doit déclarer la rupture du contrat du conseiller numérique.





E. Restituer un poste



Dans certain cas, la structure doit « rendre le poste » dont elle a bénéficié pour permettre à une autre structure du territoire d'en disposer.

Cas n°1 : Il va y avoir ou il y a eu une interruption de contrat (ex. démission, non reconduction du CDD, licenciement) et la structure ne souhaite pas recruter une nouvelle personne sur le poste. Le poste « appartient » donc à la structure mais il est « occupé » par une personne.

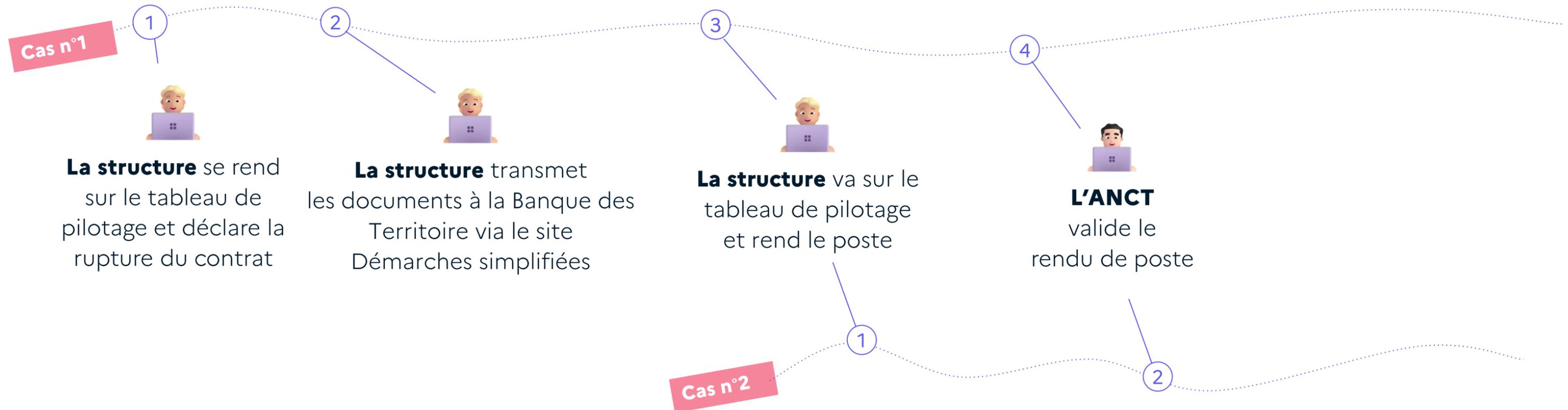
→ La structure déclare la rupture du contrat puis elle rend le poste.

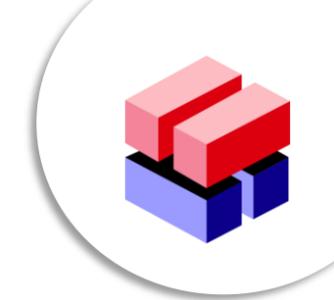
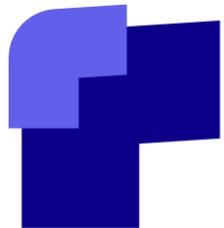
Cas n°2 : Un poste a été attribué à une structure mais elle n'a jamais recruté. Le poste « appartient » donc à la structure mais il est vacant.

→ La structure rend le poste.



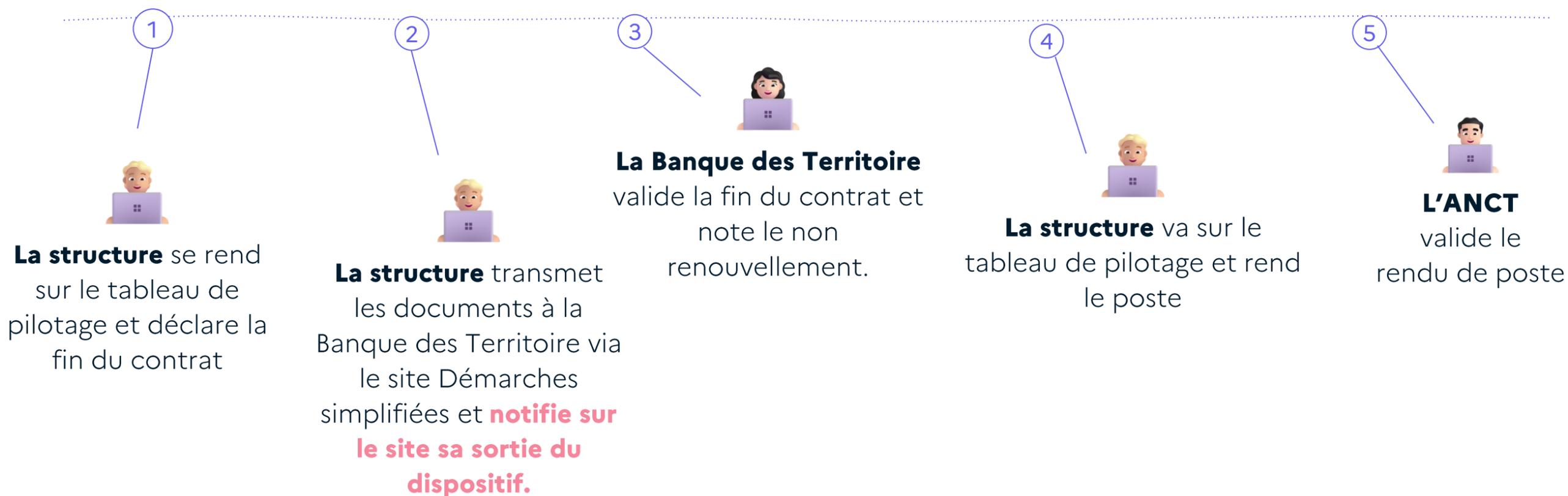
Pour être rendu, un poste doit être vacant. Ce pourquoi la première étape est de déclarer la rupture du contrat.

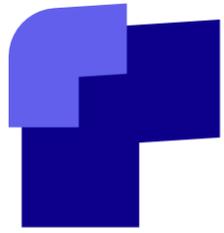




F. Ne pas renouveler sa convention

Pour conventionner sur la phase 1, les structures ont pu adresser leurs candidatures entre 2021 et 2023 pour bénéficier du dispositif pour une durée de 18 à 24 mois*. En 2024, certaines conventions arrivent à échéance et des structures ne souhaitent pas renouveler leur convention. **Exemple** : Une structure publique a conventionné en phase 1 pour 24 mois. Le contrat du conseiller recruté sur le poste arrive à terme en même temps que la fin de la convention.





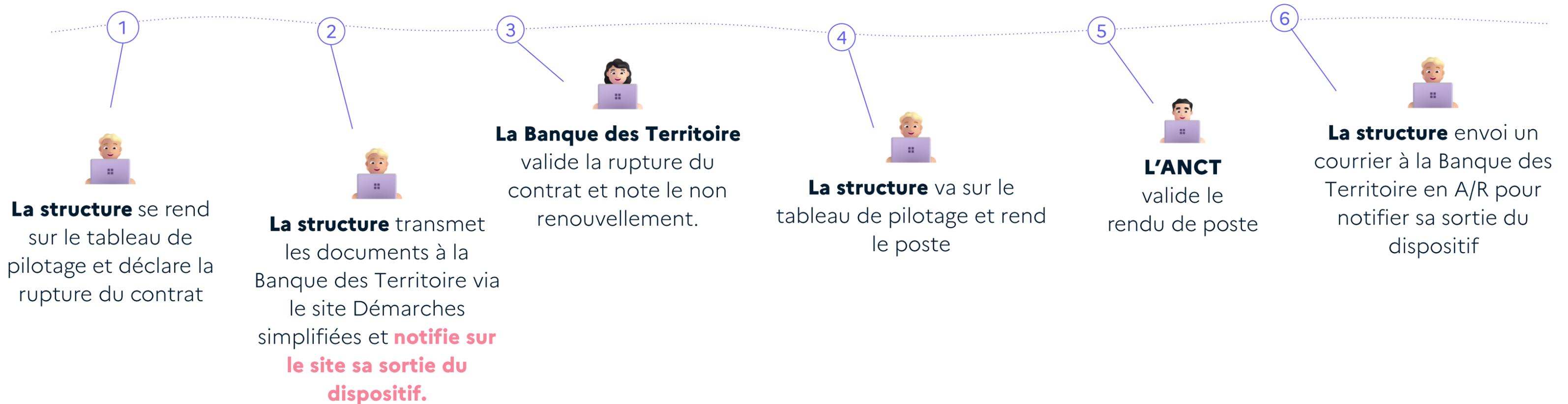
G.1 Sortir du dispositif de façon anticipée



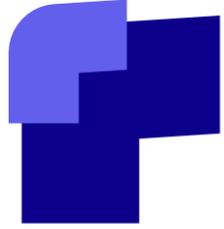
Il peut arriver que des structures souhaitent sortir du dispositif avant la fin de la convention.

Exemple : Une structure privée a conventionné en phase 1 pour 18 mois. Le conseiller démissionne au bout du 12^{ème} mois.

La structure se retrouve sans conseiller et décide de sortir du dispositif de façon anticipée (avant la fin de la convention).

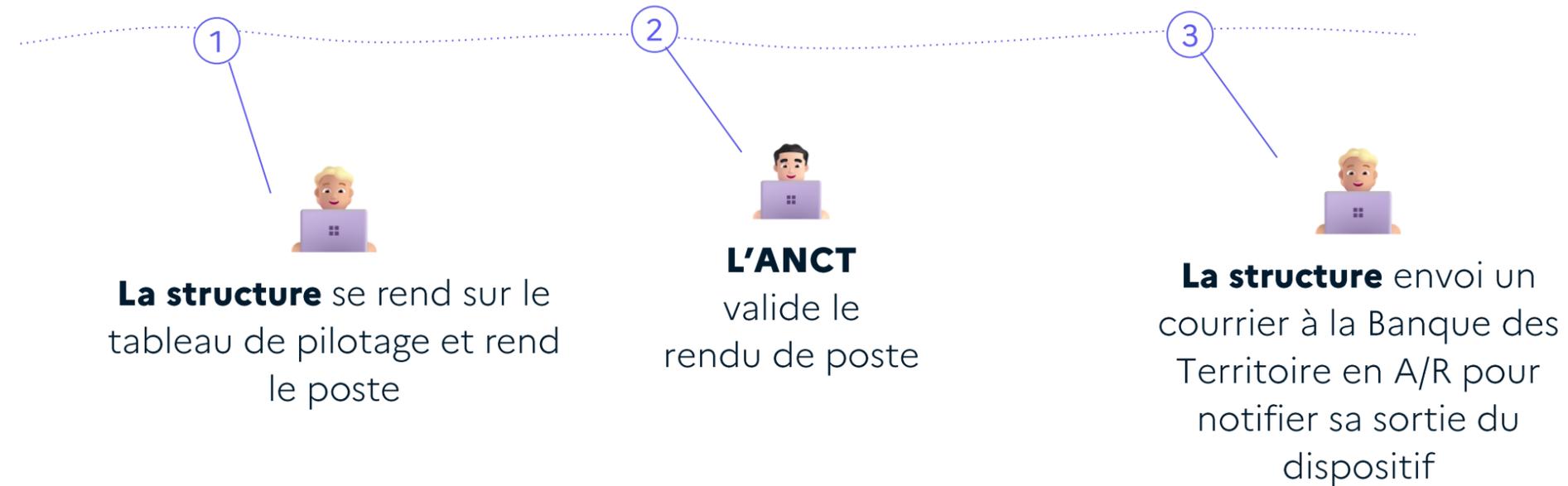


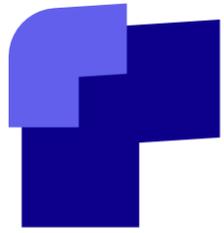
Si la structure décide de sortir du dispositif à la date de la fin de sa convention mais que le contrat du conseiller est arrivé à terme avant la fin de la convention, c'est la même procédure qui s'applique.



G.2 Sortir du dispositif sans avoir recruté

Pendant ou à la fin du conventionnement, il arrive que certaines structures n'aient jamais recruté sur le poste et qu'elles souhaitent sortir du dispositif. Dans ce cas, la structure doit rendre le poste via le tableau de pilotage et envoyer un courrier en A/R à la Banque des Territoires.

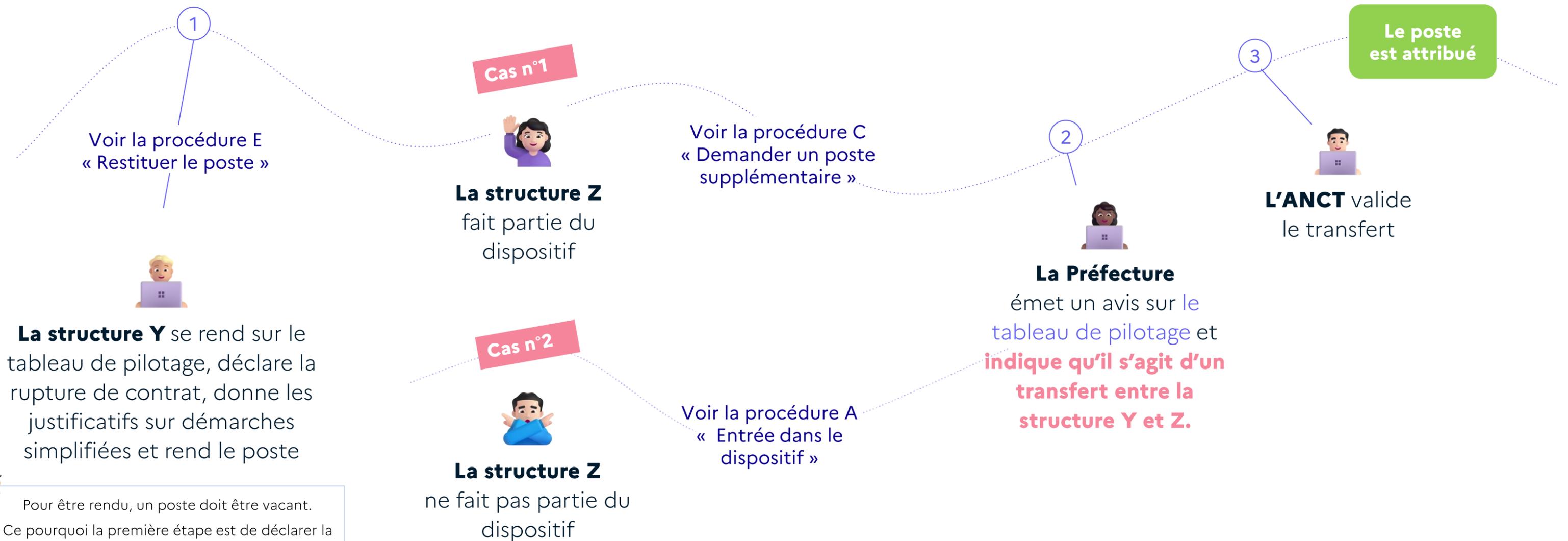




H. Transférer un poste



Dans le cas de transfert de poste de la structure Y à a structure Z, la première structure doit suivre la procédure (E) de restitution d'un poste. La structure qui va bénéficier du poste transféré doit soit demander à « recruter un conseiller supplémentaire » si elle fait partie du dispositif soit demander à « recruter pour la première fois » si elle ne fait pas partie du dispositif. La préfecture émet un avis sur la candidature de la structure Z et indique qu'il s'agit d'un transfert.



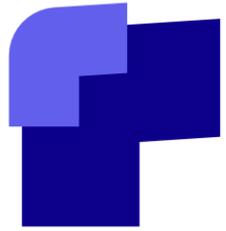
La structure Y se rend sur le tableau de pilotage, déclare la rupture de contrat, donne les justificatifs sur démarches simplifiées et rend le poste

 Pour être rendu, un poste doit être vacant. Ce pourquoi la première étape est de déclarer la rupture du contrat.



Formation et animation des conseillers numériques





Formation des conseillers numériques



Cas 1 : Le Conseiller Numérique n'a jamais été formé. Il suit **la formation initiale.**

LA FORMATION CERTIFIANTE CCP1

Pour acquérir et faire reconnaître des compétences :
Une formation de 70h, 175h ou 315h



2 MODULES THEMATIQUES

Pour adapter la formation aux spécificités du poste :

- Au choix parmi 15 modules de formation
- Des formations de 7h ou 14h



Cas 2 : Le Conseiller Numérique a déjà été formé. Il est en **formation continue.**

Obligatoire

1 MODULE THEMATIQUE / AN

Pour adapter la formation aux spécificités du poste :

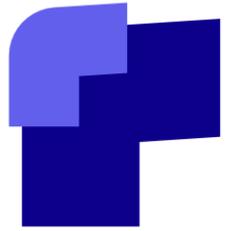
- Au choix parmi 15 modules de formation
- Des formations de 7h ou 14h



Facultatif

FORMATION CERTIFIANTE CCP2 ET/OU CCP3

Pour préparer et passer les épreuves du titre professionnel de Responsable d'Espace de Médiation Numérique



Formation des conseillers numériques coordinateurs



Les coordinateurs **sont dispensés de la formation initiale** des conseillers numériques. Ils suivent deux modules de formation.

Obligatoire

MODULE 1 : Incontournables du métier de conseiller numérique coordinateur

- 14h de formation en présentiel (Paris, Lyon, Bordeaux)
- Formulaire d'inscription transmis lors de l'entrée dans le dispositif

+

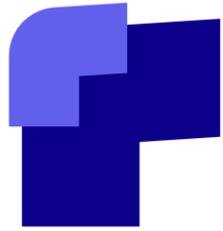
MODULE 2 : A venir – S2 2025

- 14h de formation

Facultatif

FORMATION CERTIFIANTE CCP1

Parcours court de préparation au CCP1 (70h)



Animation des conseillers numériques

LA-MEDNUM

assure l'animation du réseau national de conseillers numériques et coordinateurs



Conseillers numériques

- Webinaires d'information sur le dispositif
- Webinaires thématiques pour outiller leur pratique
- Newsletter mensuelle d'information et de ressources
- Ressources dédiées (fiches pratiques, livres blancs,..)



Coordinateurs

- Webinaires d'information et d'actualités – mensuel – en visio
- Webinaires de support technique – ponctuel – en visio
- Newsletter mensuelle
- A venir : Des réunions de communautés de pratique



[Base des conseillers numériques](#) pour accéder aux replays et aux ressources
[Calendrier partagé](#) pour recenser les prochains événements.

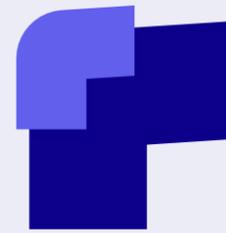
Et les employeurs ?

- Newsletter mensuelle d'information et de ressources
- Certains webinaires et ressources sont à leur destination



Focus : Outillage

	Objectifs	 Conseillers numériques	 Coordinateurs
 Tableau de pilotage	Suivre les conseillers numériques du territoire	-	✓
 Chat Mattermost	Echanger entre pairs et avec les équipes nationales	✓	✓
 Coop de la médiation numérique En cours de refonte	Accompagner les publics et suivre son activité	✓	✓
 Les Bases Conseillers Numériques	S'informer et consulter de ressources utiles	✓	✓



Ressources utiles





Focus : Ressources utiles

Tableau de pilotage

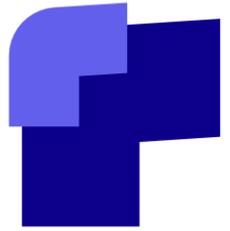
 [Ouvrir le lien](#)

Tutoriels

 [Ouvrir le lien](#)

FAQ

 [Ouvrir le lien](#)



Contacts

Préfectures	societe.numerique@anct.gouv.fr	FNE et Conseillers Numériques	Compréhension des dispositifs	Blocages plateformes
Structures	conseiller-numerique@anct.gouv.fr	Questions administratives	Questions outils	
Coordinateurs	conum-coordonateur@anct.gouv.fr	Questions administratives	Questions outils	
Structures	aidantconnect@anct.gouv.fr	Compréhension du dispositif	Questions administratives	