

Recommandation de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires sur l'articulation des dispositifs Conseillers numérique France Services et Pass numérique

L'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) propose aux collectivités territoriales, par le biais de son programme Société Numérique, des dispositifs permettant à tous les Français de bénéficier des opportunités offertes par le numérique en les préparant aux nouvelles compétences et aux nouveaux métiers, mais aussi en leur donnant les premières clés pour être des citoyens éclairés dans la société numérique.

Parmi eux figurent le dispositif Pass Numérique, mis en œuvre à l'issue de l'élaboration de la Stratégie Nationale pour un Numérique inclusif et le dispositif Conseiller numérique France Services (CnFS) décidé dans le cadre du volet « Inclusion numérique » du plan de relance.

- **Le dispositif Pass numérique :**

Le Pass numérique est un support d'une valeur monétaire qui permet à des personnes identifiées en difficulté avec le numérique d'accéder gratuitement à des parcours d'initiation ou de perfectionnement aux usages numériques dans des structures préalablement agréées pour les accueillir et percevant en contrepartie la valeur faciale du Pass. Il peut prendre notamment la forme d'un chèque réuni en lot de 5 ou de 10 sur le modèle des titres-restaurants.

80 collectivités de toutes tailles ont déjà pour projet de déployer des Pass numériques en bénéficiant d'un cofinancement à hauteur de 50% de la part de l'ANCT. D'autres actions ponctuelles, menées par l'ANCT, permettent par ailleurs à des Français résidant dans des territoires fragiles (par exemple en Quartiers Prioritaires de la Ville ou en Zones de Revitalisation Rurale) d'accéder à des formations numériques grâce au Pass numérique. Des opérateurs de service public (Pôle emploi...) ou d'autres acteurs privés ont acquis des Pass numériques, permettant à des lieux de les percevoir.

Pour plus d'informations : <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/pass-numerique-116>

- **Le dispositif CnFS :**

Le dispositif CnFS, piloté par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) avec l'appui opérationnel de la Banque Des Territoires (BDT), prévoit le recrutement de 4 000 conseillers numériques pour conduire des actions de lutte contre l'exclusion numérique. Ces derniers auront trois missions principales, au plus près des Français encore éloignés du numérique :

- Soutenir les Français.es 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.

1000 premiers CnFS devraient être en poste d'ici à l'été 2021.

Pour plus d'informations : <https://www.conseiller-numerique.gouv.fr/>

La présente recommandation expose les trois axes d'articulation identifiés par l'ANCT pour favoriser les synergies entre les dispositifs Pass numérique et CnFS sur le terrain et accroître leur efficacité respective.

Nous attirons d'ailleurs votre attention sur la complémentarité des deux dispositifs. Les CnFS relèvent d'un dispositif inédit d'accélération, financé par France Relance et sur deux ans uniquement. Le Pass numérique est un outil structurant qui doit pouvoir être envisagé et mobilisé d'ores-et-déjà ainsi qu'en vue de la pérennisation du dispositif de CnFS pour lequel le Pass constitue un véhicule complémentaire de financement de moyen terme et de consolidation des services rendus par le Conseiller.

Axe 1 : Les Conseillers numériques France Services peuvent proposer des services éligibles au paiement par le Pass Numérique

Les CnFS peuvent proposer une offre de services éligible au Pass numérique. Les Conseillers numériques France Services ne possédant pas de personnalité juridique et étant salariés de structures (publiques ou privées), la valeur faciale des Pass scannés reviendra à la structure labellisée Pass Numérique dans laquelle il rend le service.

Dans le cadre de cet axe 1, l'ANCT préconise qu'une offre de services distincte soit proposée entre les personnes munies de Pass et les personnes accueillies indistinctement. La remise d'un carnet de Pass numériques à un bénéficiaire sous-tend en effet la possibilité pour celui-ci d'accéder à un parcours personnalisé qui lui permettra de développer un certain nombre de compétences grâce à un accompagnement de long-terme, sur plusieurs séances. En ce sens, il doit pouvoir compter sur la délivrance de tels services personnalisés de la part du CnFS.

Cette offre peut par exemple prendre la forme d'un **accompagnement individualisé et personnalisé** intégrant une montée en compétences progressives sur un temps équivalent au nombre de Pass contenu dans le carnet (5 ou 10 séances).

Lors de la première séance, le CnFS demande au bénéficiaire le cadre dans lequel il a reçu son carnet et évalue son niveau de compétences numériques*. A l'issue de cette première séance, il propose un parcours au bénéficiaire avec des objectifs cibles et fixe les rendez-vous réguliers (exemple : un par jour, un par semaine, un tous les 15 jours) dédiés à chaque séance thématique. A la fin de ce parcours, un bilan de formation est réalisé.

Dans le cadre de « Numérique[s] en Communs » ont été pensés **des parcours d'accompagnement des bénéficiaires de Pass numériques de 5 ou 10 séances**. L'ANCT encourage les CnFS à s'emparer de ces parcours pour concevoir leur accompagnement des bénéficiaires de Pass numériques. Exemple de parcours : pack « compétences de base », pack « utilisation professionnelle du numérique », pack « numérique en famille », pack « accès aux droits », etc.

Les parcours sont disponibles ici :

<https://numerique-en-communs.fr/wp-content/uploads/2020/12/pack-pass-numerique.pdf>

*Des outils sont mis à disposition des structures de médiation numérique, par le Programme Société Numérique, pour faciliter l'évaluation des compétences numériques des usagers accueillis :

- **Mise à disposition gratuite d'ABC Diag** pour diagnostiquer la maîtrise de compétences numériques de base des usagers et **d'ABC Pix** pour accompagner les usagers dans la maîtrise des fondamentaux du numérique : <https://pix.fr/mediation-numerique/>.

Pour plus d'informations : Chaque structure volontaire devra procéder à une demande via un formulaire en ligne, accessible depuis la page : <https://pix.fr/abc-pix/>.

Les demandes seront étudiées au fil de l'eau.

Pour plus de précision sur les structures éligibles, consultez la FAQ Pix : <https://pix.fr/fr/faq-pix>

Axe 2 : Les Conseillers numériques France Services peuvent distribuer et prescrire des Pass Numériques aux publics rencontrés dans le cadre de leur activité

Les commanditaires de Pass Numériques sont confrontés au défi de leurs distributions aux bénéficiaires, notamment pour les Pass déjà achetés par des collectivités territoriales. Cette distribution est aujourd'hui prise en charge par les structures locales (mairies, missions locales, CAF, Pôle emploi...).

Les 4 000 CnFS qui seront recrutés au cours des 2 prochaines années pourront contribuer à renforcer les capacités de distribution de ces Pass :

- la structure d'accueil du Conseiller numérique France Services pourra lui confier, en accord avec le commanditaire de Pass numériques, des lots de Pass à distribuer aux usagers rencontrés¹;
- le CnFS pourra identifier les publics les plus à même d'utiliser les Pass numériques, en accord avec les critères de public cible fixés par l'entité acheteuse, et les orienter vers les structures les acceptant comme moyen de paiement.

Axe 3 : Les Conseillers numériques France Services peuvent participer à l'identification de nouveaux lieux acceptant les Pass Numériques en lien avec les commanditaires de Pass numériques et les Hubs territoriaux pour un numérique inclusif

Deuxième défi rencontré par les acheteurs de Pass numérique, l'identification de lieux habilités à les encaisser. Les Pass Numériques ne peuvent en effet être utilisés que dans des lieux de médiation numérique préalablement agréés par un opérateur de Pass numériques. Cet agrément peut prendre notamment la forme d'un formulaire à remplir permettant d'identifier l'offre de service du lieu, d'une durée d'une heure environ.

Le Conseiller numérique France Services peut, au cours de son activité, contribuer à l'identification de nouveaux lieux susceptibles de remplir les conditions de l'agrément. Il pourra ensuite faire connaître ces lieux à la collectivité commanditaire de Pass numériques de son territoire ainsi qu'au Hub territorial pour un numérique inclusif qui se rapprocheront du lieu pour l'accompagner dans sa démarche d'habilitation.

La capacité du CnFS à remplir cette mission dépendra de sa connaissance du territoire sur lequel il est implanté, des autres acteurs de la médiation numérique avec lesquels il sera amené à collaborer ainsi que du nombre de Pass numériques en circulation sur son territoire.

¹ Dans le respect du cadre légal en vigueur, notamment pour les structures d'accueil publiques.