



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*



DOSSIER DE PRESSE

Numérique du quotidien : outiller et former les aidants numériques



Jacqueline Gourault

Ministre de la Cohésion des territoires
et des Relations avec les collectivités territoriales



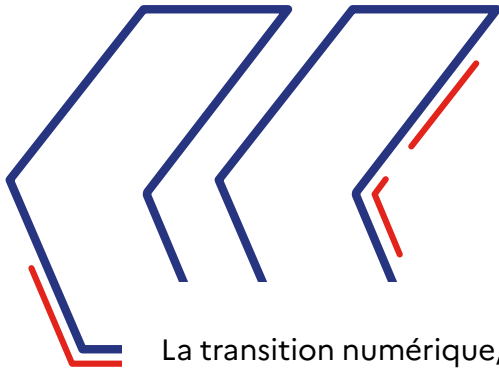
Bruno Le Maire

Ministre de l'Économie,
des Finances et de la Relance



Cédric O

Secrétaire d'État
chargé de la Transition numérique
et des Communications électroniques



La transition numérique, qui bouleverse notre société et notre quotidien, doit être accompagnée pour qu'elle soit une réelle opportunité pour chacun. Relever ce défi, à l'heure où près de 13 millions de Français sont encore éloignés du numérique, exige d'avancer avec des mesures concrètes : il s'agit d'une part de mieux former celles et ceux qui le peuvent en augmentant le nombre de professionnels formateurs et d'autre part de mieux accompagner, au plus proche de chez eux, ceux qui ne peuvent pas être formés en outillant et en formant les aidants.

Le Plan France Relance au service de l'inclusion numérique répond à cette problématique. D'abord, en déployant 4000 Conseillers numériques France Services. La mobilisation, aux côtés de l'État, des collectivités territoriales et des acteurs locaux nous permettra à l'été d'avoir 1000 premiers Conseillers sur le terrain.

Ensuite, le Gouvernement déploie des mesures au service des aidants et des médiateurs. Certains ne sont pas des spécialistes du numérique. Pourtant, ils doivent répondre quotidiennement à des demandes liées aux démarches en ligne souvent urgentes. Les travailleurs sociaux, agents de guichet de service public, secrétaires de mairie, ils sont notre première ligne de l'inclusion numérique. D'autres sont déjà des professionnels du numérique. Ils sont médiateurs ou animateurs dans un espace public numérique, une bibliothèque, un centre

social... Ils sont l'exemple sur lequel nous avons imaginé et construit notre initiative de Conseillers numériques France Services. Ils exercent un métier précieux, au service de l'émancipation de tous qu'il est temps de reconnaître et de valoriser.

À tous ces professionnels, nous consacrons 10 millions d'euros et concrétisons des initiatives travaillées avec eux et attendues d'eux : généralisation du service Aidants Connect pour sécuriser le fait de faire pour le compte d'un usager une démarche administrative, formation au numérique, déploiement de PIX pour détecter les fragilités numériques mais aussi pour accompagner un parcours d'initiation au numérique, incitation aux formations aux enjeux de l'accompagnement numérique (évaluer les besoins d'accompagnement des publics, adopter la bonne posture d'accompagnement, connaître les règles juridiques de protection des données personnelles, etc.).

Ils sont un maillon essentiel en accompagnant les dizaines de milliers d'utilisateurs en difficulté avec le numérique. Chaque jour, ils résolvent une urgence, permettent à des gens de régler une situation problématique tout en leur offrant des clés pour mieux approprier l'outil numérique. Bref, ils changent la vie des gens. Le soutien financier et structurel apporté aujourd'hui par l'État leur permettra d'exercer au mieux leur mission au service des Françaises et Français.

France Relance : Une mobilisation inédite en faveur de l'inclusion numérique

Rapprocher le numérique du quotidien des Français, partout, c'est l'ambition de la mobilisation historique en faveur de l'inclusion numérique dans le Plan France Relance.

L'objectif est simple : mieux accompagner les Français en déployant sur le terrain plus de professionnels, en équipant les lieux de proximité et en outillant et en formant les aidants en première ligne.

Grâce à ce plan de 250 millions d'euros, le Gouvernement agit sur trois axes :

AXE 1 | Recruter, former et déployer 4 000 Conseillers numériques France Services qui proposeront des ateliers d'initiation au numérique au plus proche des Français – 200M€

L'État finance la formation et l'activité de 4 000 Conseillers numériques France Services accueillis par des collectivités territoriales et les acteurs privés associatifs ou relevant de l'économie sociale et solidaire.

Ils seront formés au préalable de leurs activités et en continu afin d'offrir des services de qualité aux Français

accompagnés mais aussi de préparer la pérennisation de leurs missions au-delà des 2 ans financés par l'État.

Les 1 000 premiers Conseillers seront recrutés d'ici l'été.

AXE 2 | Mieux équiper les structures de proximité – 40M€

L'État finance l'équipement des structures de proximité qui proposent des activités numériques (mallettes pédagogiques, mobilier, etc.). Cela afin de soutenir l'intervention des Conseillers numériques et des aidants formés, en rendant visibles et plus attractives ces solutions de proximité.

Un concours de design a été lancé en février pour que des designers français imaginent et conçoivent des kits modulaires et déployables partout sur le terrain.

AXE 3 | Outiller et former les médiateurs et les aidants numériques – 10M€

De nombreux professionnels non spécialistes du numérique sont en première ligne pour répondre aux besoins d'accompagnement numérique des personnes en difficulté. C'est le cas des travailleurs sociaux, des secrétaires de mairie, des médiateurs sociaux, etc.

Des médiateurs numériques agissent déjà pour permettre aux Français de mieux s'approprier les outils numériques du

quotidien. L'arrivée des Conseillers numériques va doubler le nombre de professionnels. Ceux qui sont déjà sur le terrain pourront bénéficier des dispositifs de formation et de professionnalisation lancés pour les Conseillers numériques.

10 millions d'euros sont consacrés à tous ces professionnels, pour les outiller et les former.



Nous appelons « aidants numériques » les professionnels de l'accès aux droits et aux services publics, dont les pratiques sont bouleversées par la dématérialisation des canaux d'accès aux droits et aux services publics (les travailleurs sociaux, les agents en charge des missions d'accueil, d'information, d'orientation et d'appui à l'accès aux droits des usagers des services publics, ...). Ils sont en première ligne face aux usagers en difficultés avec le numérique alors que l'accompagnement des publics dans leurs usages numériques ne constitue pas toujours le cœur de leurs missions.

France Relance en faveur des aidants numériques, c'est :



- ✓ Une enveloppe de 10 millions d'euros



- ✓ La mise en place de formations certifiantes et non certifiantes pour les aidants et médiateurs numériques, financées par l'État



- ✓ Le déploiement généralisé d'Aidants Connect, service public numérique qui sécurise le fait qu'un aidant réalise une démarche pour le compte d'un usager

• Le déploiement généralisé d'Aidants Connect

Aidants Connect est un service public numérique qui sécurise le fait qu'un aidant professionnel réalise pour le compte d'un usager une démarche administrative. Le Plan France Relance permet de généraliser son utilisation dans les différentes structures de proximité : France Services, médiathèques, espaces publics numériques, guichets de services publics de proximité, centres d'insertion et les structures d'aide juridictionnelle, etc. **Au-delà de ce service, l'État finance également la montée en compétences numériques de ces aidants, en partenariat avec les organisations compétentes.** Leur rôle est crucial pour faire avec ou à la place de certaines personnes très éloignées mais aussi pour orienter ceux qui souhaiteraient se former vers les Conseillers numériques.

• Des formations financées par l'État pour les aidants et médiateurs numériques

L'État répond à l'urgence de mettre en place une offre de formation adaptée à chaque type de professionnels, pour leur permettre d'accompagner les personnes en difficulté avec le numérique dans les meilleures conditions. **Cette offre de formation s'inscrit dans le cadre d'un parcours de professionnalisation de ces aidants, adossé à une valorisation des compétences et/ou une certification.**

Plusieurs mesures sont aujourd'hui lancées :

- ✓ **L'entrée de l'ANCT au Groupement d'intérêt public Pix** permettant d'accompagner la montée en compétences numériques et la certification des médiateurs et aidants numériques, mais aussi d'outiller les professionnels dans l'accompagnement des publics sur leurs usages numériques. **Engagement financier de l'État de 2,3M€ ;**
- ✓ **Une convention de partenariat entre l'OPCO Uniformation et l'ANCT** permettant la mise en place de mesures financières incitatives à l'achat de formations pour 2000 professionnels rattachés à cet organisme de formation (médiateurs et aidants numériques). **Engagement financier de l'État de 2,6M€ ;**
- ✓ **Une convention de partenariat entre l'Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale (UNCCAS) et l'ANCT** permettant notamment le financement de la formation des agents et de l'encadrement des CCAS aux enjeux et pratiques de l'inclusion numérique. **Engagement financier de l'État de 500 000€.**



Des mesures qui s'inscrivent dans le cadre d'un travail partenarial sur la formation des médiateurs et aidants numériques

Les mesures annoncées aujourd'hui sont l'aboutissement de travaux menés depuis début 2020 afin de répondre au double enjeu d'une part de valorisation des métiers de la médiation et de l'aide numériques et d'autre part de développement des compétences des médiateurs et aidants numériques professionnels.

Les principales recommandations de ces travaux ont pour ambition de renforcer l'offre de formation, sa cohérence et son accessibilité. Elles sont toutes détaillées dans un rapport remis au Secrétaire d'État chargé de la Transition numérique.

Pour en savoir +

Un [rapport](#) présente l'état des lieux de la formation et détaille des recommandations pour trois types de professionnels :

- 1- les médiateurs numériques ;
- 2- les travailleurs sociaux ;
- 3- les agents publics en charge de l'accueil, l'information, l'orientation et l'appui aux démarches des usagers.

Sécuriser le « faire pour le compte de » : la généralisation du service public numérique Aidants Connect

Le Gouvernement lance la généralisation du service Aidants Connect.

Aidants Connect vise à sécuriser l'accompagnement d'usagers par des aidants professionnels sur la réalisation de leurs démarches administratives en ligne.

Le numérique a souvent bouleversé le travail de ces aidants sans que ceux-ci soient sécurisés et formés à appréhender ces nouveaux outils dans leur quotidien professionnel.

Désormais incubé au sein de l'Incubateur des Territoires de l'ANCT, ce service numérique s'adresse **aujourd'hui aux professionnels de l'accompagnement**, qu'il s'agisse d'agents France Services, de travailleurs sociaux, d'agents publics d'accueil, de médiateurs numériques, etc.

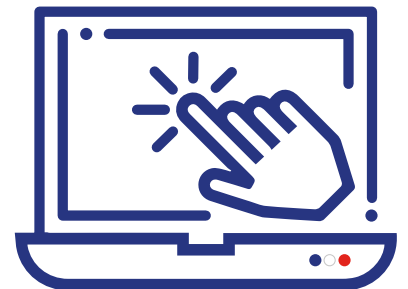


Alizée Colombe - Asoft
Association de médiation numérique à Nyons

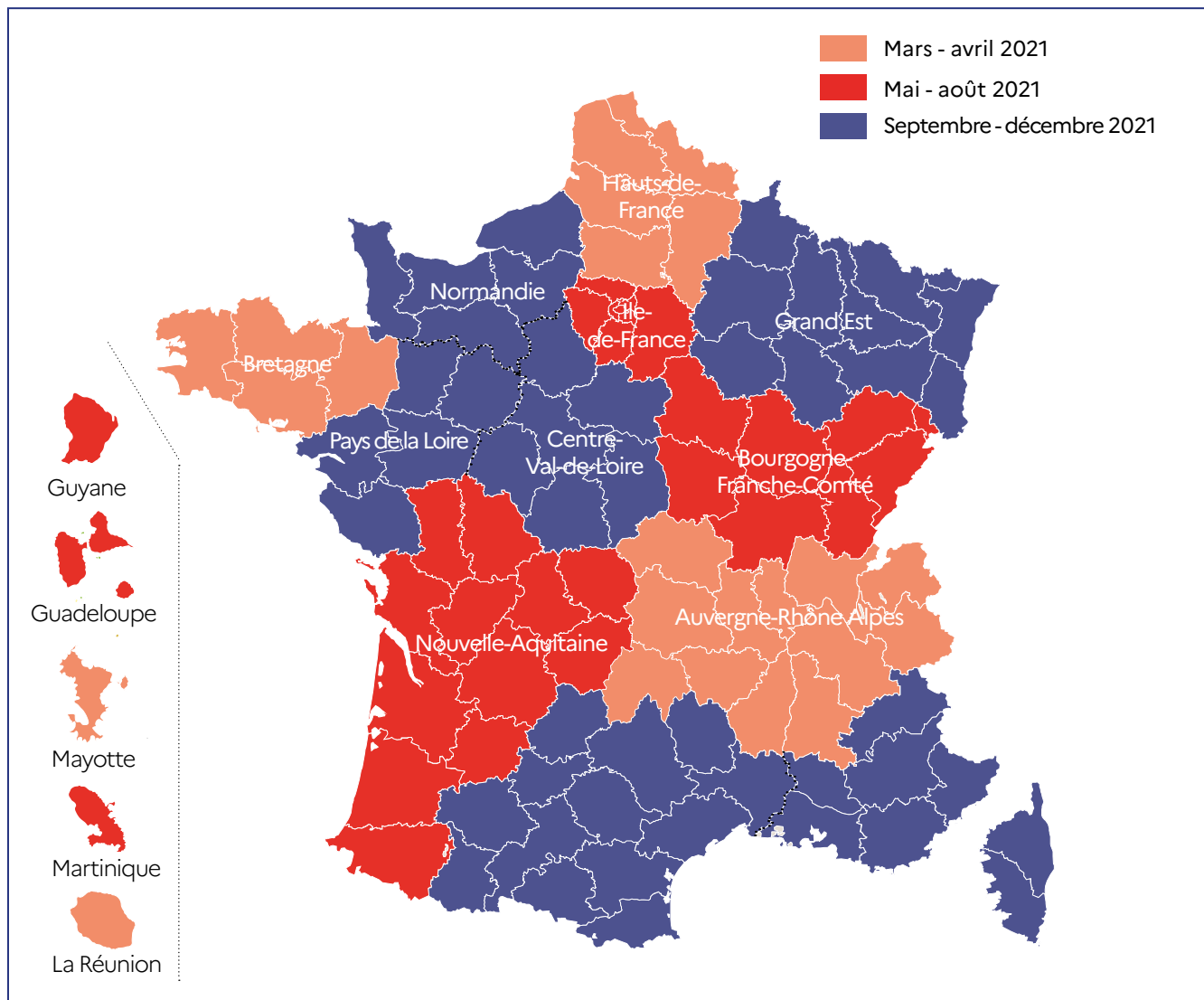
Aidants Connect est pour moi un outil formidable qui me permet de réaliser mon travail beaucoup plus facilement et sereinement. Ce service novateur rassure les gens et protège les aidants. Les mots de passe ne sont plus stockés par les accompagnants et un cadre de confiance est instauré. Les démarches sont aussi réalisées plus rapidement. En ces temps difficiles, Aidants Connect m'est devenu indispensable. »



Aidants Connect



Après une expérimentation menée en 2020 (et contrainte par la crise sanitaire), la généralisation du service va s'effectuer par vagues territoriales selon le calendrier suivant :



RETOURS EN CHIFFRES SUR L'EXPÉRIMENTATION

20

structures formées dans l'expérimentation du service

60

aidants ayant un compte actif sur le service

343

mandats créés sur le service

3

accompagnements (en moyenne) effectués par usager grâce au service

11%

des mandats réalisés à distance sur les 6 derniers mois

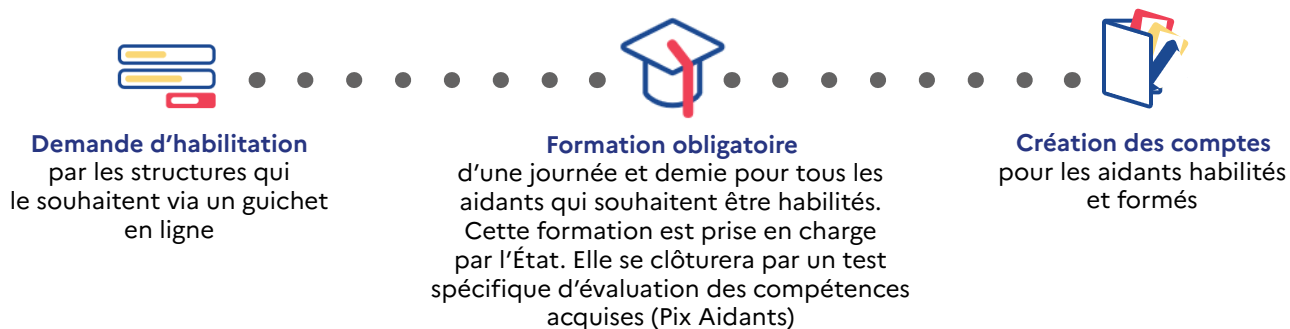
247

mandats conclus sur le périmètre « Travail »

149

mandats conclus sur le le périmètre « Transports (ANTS) »

Le déploiement d'Aidants Connect s'effectuera en suivant les étapes suivantes :



Zoom sur les modules de la formation qui seront dispensés aux aidants

- Pouvoir diagnostiquer les besoins d'accompagnement de son public ;
- Adopter la bonne posture vis-à-vis d'un usager lors de l'accompagnement ;
- Pouvoir utiliser « FranceConnect » et en maîtriser l'usage ;
- Pouvoir accompagner un usager dans l'utilisation de ce service ;
- Pouvoir accompagner un usager dans la création et la gestion d'une adresse mail ;
- Comprendre les enjeux liés à la manipulation de données personnelles d'usagers et plus largement les enjeux liés à l'application du Règlement général sur la protection des données (RGPD) ;
- Maîtriser l'utilisation du service Aidants Connect (double authentification, systèmes OTP, principe de mandat, etc.) ;
- Connaître l'ensemble des dispositifs d'inclusion numérique pilotés par le programme Société Numérique

À partir du 15 mars 2021, toute structure souhaitant être habilitée peut le faire via le guichet d'habilitation en ligne, disponible à l'adresse suivante :

<https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/habilitation>

Aller + Loin

Pour les collectivités territoriales qui souhaitent rendre possible l'utilisation d'Aidants Connect sur l'ensemble de leurs services/démarches en ligne, elles peuvent bénéficier d'un soutien financier de l'État de 5000€ pour intégrer un bouton FranceConnect sur leurs sites, ce qui leur permettra automatiquement de bénéficier du service Aidants Connect. Toutes les informations ici :

<https://france-reliance.transformation.gouv.fr>