



Inclusion numérique

De quoi s'agit-il ?

La période de confinement a constitué un catalyseur de l'usage de services numériques pour l'accès à des services essentiels de la vie quotidienne (notamment télétravail, télé-éducation, télé-médecine). La crise sanitaire a également été un révélateur de la fracture numérique dans la mesure où les personnes qui n'ont pu avoir accès à ces services en ligne, que ce soit en raison d'un mauvais accès à Internet ou de l'absence de maîtrise des nouveaux outils numériques, se sont retrouvées exclues de services essentiels.

Aussi, il est apparu nécessaire de consacrer un effort d'investissement devant permettre au plus grand nombre de s'approprier les nouveaux outils numériques. L'objectif est de maintenir un accès effectif aux droits, aux soins, à l'éducation et à l'information pour l'ensemble de la population française et en toutes circonstances.

Par ailleurs, l'appropriation par les consommateurs, salariés et entrepreneurs des nouveaux usages et outils numériques constituera un accompagnement essentiel à la reprise économique du pays, qui reposera largement sur l'économie numérique.

Cet effort d'investissement d'un montant total de 250 millions d'euros se décline en trois axes :

- La formation et le recrutement de 4 000 conseillers numériques France Services par des collectivités territoriales, des associations et des entreprises de l'économie sociale et solidaire. Ce dispositif est piloté par la Banque des territoires de la Caisse des dépôts et consignations. Ces médiateurs numériques, proposeront des ateliers d'initiation au numérique au plus proche des Français (axe 1).
- La structuration et l'outillage de la filière d'inclusion numérique mises œuvre par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT). Il s'agit d'apporter un soutien au déploiement des conseillers numériques France Services en leur apportant du mobilier adapté, des matériels informatiques et des dispositifs facilitant la formation des usagers (axe 2).
- Le déploiement d'outils simples et sécurisés indispensables aux aidants numériques (travailleurs sociaux, agents de collectivité territoriale, etc.) ainsi qu'une offre de formations pour leur permettre de mieux accompagner les Français qui ne peuvent pas faire leurs démarches administratives seuls (axe 3).

Qui peut en bénéficier ?

Les collectivités territoriales et leurs groupements, les associations et les entreprises relevant de l'économie sociale et solidaire.

Comment en bénéficier ?

Un appel à manifestation d'intérêt a été lancé à l'automne 2020 à destination des futurs médiateurs numériques et des structures d'accueil.

Calendrier de mise en œuvre

Par vagues successives, de décembre 2020 à septembre 2022.

Plus de 2000 conseillers numériques sont recrutés et formés fin 2021. Ils seront 4000 en 2022.

Liens utiles

https://www.collectivites-locales.gouv.fr/files/Accueil/Documentation%20DGCL/Plan_de_relance_soutien.pdf

Contacts

societe.numerique@anct.gouv.fr