

## **Appel à projets « Hubs France Connectée » pour accélérer l'émergence d'acteurs territoriaux structurants au service de l'inclusion et de la médiation numériques**

---

### **1. Contexte et enjeux**

#### ***La numérisation de la société creuse les inégalités entre les Français***

La révolution numérique bouleverse nos façons de produire, de consommer, de travailler, d'échanger, d'apprendre. Elle est à la fois vecteur de croissance, de progrès et d'épanouissement mais aussi de nouvelles fractures, inégalités et inquiétudes. Les enjeux de la transformation numérique ne sont pas seulement technologiques mais aussi culturels. Cette transformation est aussi porteuse d'enjeux importants en termes de création et de développement d'activités dans tous les territoires. La capacité de la population à utiliser les services numériques – publics<sup>1</sup> comme privés - est la condition indispensable au développement des usages. Ces services dématérialisés sont fournis à la fois par le secteur public et le secteur privé. L'impact des usages numériques sur la vie et le quotidien des citoyens est donc multiplié.

Même si le taux d'équipement et le niveau général de compétences progressent, 13 millions de Français demeurent éloignés du numérique<sup>2</sup> : ils n'utilisent pas ou peu internet et se sentent en difficulté avec les usages. Face à cette réalité, les services publics territoriaux (collectivités territoriales, opérateurs publics, services déconcentrés de l'État) sont en première ligne et s'appuient notamment sur un réseau de médiation numérique encore toutefois insuffisant et hétérogène. Assurer une citoyenneté pleine et entière à tous demande une action structurée dans l'accompagnement aux usages du numérique.

Dans ce contexte, Mounir Mahjoubi, Secrétaire d'Etat auprès du Premier ministre chargé du numérique, a lancé en décembre 2017, la Stratégie nationale pour un numérique inclusif (SNNI), démarche de concertation avec l'ensemble des parties prenantes de l'inclusion numérique, dans le cadre de la Conférence Nationale des Territoires. De janvier à avril 2018, près de 150 structures ont été auditionnées et ont alimenté la plateforme de concertation pour co-construire la stratégie nationale pour un numérique inclusif<sup>3</sup>. 13 rapporteurs ont été mobilisés et ont rendu leurs préconisations au Secrétaire d'État le 28 mai 2018<sup>4</sup>. La Caisse des Dépôts y a également pris part en tant que co-rapporteur du groupe de travail n° 3

<sup>1</sup> Voir notamment l'engagement de l'État vers une dématérialisation complète des procédures administratives d'ici 2022

<sup>2</sup> Sources : Baromètre du Numérique 2017, Enquête Capacity - <https://labo.societenumerique.gouv.fr>

<sup>3</sup> [www.societenumerique.gouv.fr/strategie/](http://www.societenumerique.gouv.fr/strategie/)

<sup>4</sup> <https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>

consacré à la consolidation économique et à l'augmentation de la capacité d'action des acteurs, en association avec Médias-Cité, l'association des Régions de France et la région Hauts-de-France.

Ce rapport a permis de conclure que si les acteurs de la médiation et de l'inclusion numériques sont des ressources essentielles au service de la transition numérique des personnes et des territoires, ils ont besoin de se structurer pour permettre d'offrir des services de qualité et à la hauteur des besoins de nos concitoyens.

Ces acteurs qui accompagnent les publics en difficulté sont les structures de médiation numérique déjà présentes sur le territoire français. Il s'agit d'acteurs de différentes natures (associations, structures portées par des collectivités locales, entreprises) et aux missions diverses : écrivains publics numériques, Maisons de services au public (MSAP), Espaces Publics Numériques (EPN), Points d'information médiation multi-services (PIMMS), tiers-lieux, espaces de fabrication numérique (makerspaces et fablabs) etc. Ils agissent de manière formelle dans le cadre de missions spécifiques, ou de manière informelle et ponctuelle. Ces initiatives, dans leur diversité de statut et de nature d'action, seront dénommées ci-après par le terme acteurs opérationnels territoriaux ou aidants numériques.

Le rapport de la SNNI révèle que l'ensemble de ces acteurs ne constitue pas un groupe homogène que ce soit à l'échelle nationale ou à l'échelle locale. On constate également que le modèle économique de ces acteurs repose majoritairement sur des subventions de collectivités locales, le recours à des bénévoles, des contrats aidés et des intervenants en service civique qui ne sont pas ou peu formés à l'accompagnement des personnes en difficulté numérique. Il s'agit en outre d'un secteur atomisé, regroupant des acteurs dont ni la taille ni les ressources internes ne permettent l'accès à de grands programmes de subventions ou de financement nationaux et européens (fonds FSE/Feder, PIA, etc.) pour se structurer, outiller ou améliorer la formation de leurs intervenants.

La coordination de leurs programmes et la mutualisation de leurs dépenses sont rendues difficiles par la structuration du secteur. Il est donc compliqué pour les collectivités territoriales de trouver un interlocuteur représentatif pour répondre à leurs enjeux d'inclusion numérique et déployer leurs stratégies territoriales.

Pour incarner un relais satisfaisant auprès des collectivités territoriales, le secteur a besoin de capacités d'action nouvelles mais avant tout de bénéficier de l'émergence d'acteurs de taille critique, mutualisant des coûts à l'échelle de leur territoire, accompagnant la montée en compétence des aidants numériques et capables de mobiliser à leur bénéfice des financements existants ou nouveaux.

## **2. Objectifs stratégiques de l'appel à projets**

Cet appel à projets a pour objectif de faire émerger des acteurs d'envergure en capacité d'organiser et de multiplier les ressources et les acteurs de la médiation numérique sur un territoire. Ils coordonneront, animeront et appuieront le développement des acteurs territoriaux à l'échelle locale. Ils devront également encourager les dynamiques territoriales au service de la transition numérique (inclusion, montée en compétences, pratiques innovantes...).

Intitulés « Hubs France Connectée », ces structures couvriront une zone géographique large, à l'échelle de plusieurs départements (entre 2 et 5 départements) en fonction des spécificités locales.

Les objectifs stratégiques de l'appel à projets sont donc de :

- Favoriser l'émergence de structures ou en renforcer des existantes pour qu'elles deviennent des structures intermédiaires, les hubs (ou têtes de réseau), capables d'organiser un réseau territorial d'acteurs, de les coordonner et de les animer, en misant sur des effets d'échelle. Cela passe par :
  - La mutualisation des postes de coûts et de certaines ressources,
  - La coordination des acteurs sur des sujets nouveaux ou complexes de manière à mutualiser les effets,
  - L'accompagnement et l'aide à la diffusion d'outils, de formation et de communs à l'échelle de réseau,
  - L'animation des décideurs territoriaux pour créer une dynamique locale vertueuse,
  - Un développement des acteurs et des réseaux fondés sur les besoins réels et opérationnels des territoires.
- Veiller au bon maillage de l'offre de médiation sur le territoire, en lien avec le maillage des lieux de service public, pour un accompagnement des usagers au plus proche de leurs besoins. Favoriser l'arrivée d'offre si le besoin se fait sentir et que le territoire n'est pas couvert. Participer ainsi à la cartographie des acteurs en présence au niveau local ;
- Donner de nouveaux moyens d'action aux acteurs opérationnels territoriaux présents dans la zone de couverture des hubs, grâce à un appui en ingénierie (juridique, fiscale, financière, montage de dossiers européens, etc.) mais également en aidant à la rationalisation de l'effort financier. Chaque projet devra démontrer sa volonté de trouver un modèle économique pérenne en équilibrant sa structure de coût et en recherchant des revenus additionnels via de la mutualisation ou une meilleure maîtrise de sa chaîne de valeur ;
- Soutenir ainsi la structuration des acteurs pour maximiser la diffusion du « pass numérique France Connectée »<sup>5</sup>.

Cet appel à projets constitue un amorçage pour des acteurs présents sur plusieurs départements et qui devront pérenniser leurs actions au-delà du financement prévu par un modèle de développement économique soutenable.

### **3. Nature des projets attendus**

#### ***Caractéristiques attendues des porteurs de projets candidats à l'appel à projets***

Le présent appel à projets vise à financer des activités complémentaires et/ou supplémentaires (nouvelles ou en développement) de structures existantes souhaitant démultiplier leur impact en matière de médiation et d'inclusion numériques sur un territoire donné afin de devenir des « Hubs France Connectée ».

Autour d'une dizaine de structures, au maximum, seront lauréates au terme des processus de sélection de l'appel à projets. Les dimensions liées à l'apport d'expertise, d'ingénierie financière, de coordination et de suivi de réseau nécessitent que les structures visées démontrent des intentions opérationnelles et des références crédibles en la matière.

Elles doivent aussi démontrer la reconnaissance de leur action par l'écosystème territorial, les décideurs publics territoriaux et les services déconcentrés de l'État.

---

<sup>5</sup> Le « pass numérique France Connectée » est un dispositif d'aide financière, permettant à la population d'accéder à un service d'accompagnement sur le numérique dans des lieux labellisés.

Comme proposée par la Stratégie nationale pour un numérique inclusif, une logique de prototypage et d’amorçage de ce type de structures est attendue dans le cadre de cet appel à projets. Il s’agit de réaliser une expérimentation ou de proposer un projet innovant afin de le pérenniser par la suite. Il conviendra donc de prendre en compte une montée en charge crédible et pertinente au regard des spécificités des publics et des territoires, mais également d’évaluer le dispositif pour permettre son amélioration.

Il sera demandé à la structure, dès la candidature, de spécifier et d’étayer l’impact visé et estimé sur le territoire (volumétrie de l’accompagnement facilité).

### ***Articulation des hubs avec les acteurs présents sur leur zone de couverture et impliqués dans les enjeux de l’inclusion numérique***

Les hubs s’inscrivent dans une démarche de pilotage des actions menées à l’échelle locale. Ils sont des têtes de réseaux amenés à faciliter le dialogue entre tous les acteurs impliqués sur les enjeux de l’inclusion numérique sur leur zone de couverture. Leurs rôles sur les territoires se déclinent en fonction de leurs interlocuteurs :

- Auprès des collectivités territoriales, ils fournissent un appui à l’élaboration ainsi qu’à la mise en cohérence des politiques territoriales numériques et aident à évaluer les résultats de l’application de ces politiques sur l’ensemble du territoire concerné ;
- Auprès des services déconcentrés, ils sont le relais référent de l’ambition nationale pour un numérique inclusif, apportent leur regard sur l’impact et la cohérence de l’écosystème territorial et veillent à la bonne articulation de celle-ci avec les autres politiques nationales (ex. Maisons de services au public, tiers lieux, en QPV, Action cœur de ville) ;
- Auprès des acteurs opérationnels territoriaux de la médiation numérique (associations, espace publics numériques, Maisons de Services au Public), leur rôle fédérateur devra permettre d’outiller en ingénierie pour décliner plus facilement les orientations et les actions décidées à l’échelon local. Ils auront dès lors un rôle de conseil et d’accompagnement auprès des acteurs de terrain et pourront leur fournir des orientations sur les actions à entreprendre notamment en termes de structuration de projet et de financement ;
- Auprès des opérateurs de service public, ils doivent être un interlocuteur pivot, pour identifier plus facilement les enjeux d’accessibilité à ces services, les éclairer quant aux capacités des acteurs opérationnels présents sur le territoire mais également les aider à monter des projets d’accessibilité aux services publics dématérialisés en phase avec les orientations nationales et les spécificités territoriales (en particulier dans un contexte de dématérialisation des démarches administratives) ;
- Auprès des entreprises privées, ils doivent être un interlocuteur de référence afin de centraliser les échanges avec les acteurs opérationnels territoriaux de la médiation numérique en valorisant les projets et leur impact. A ce titre, ils engagent des actions spécifiques dédiées à la recherche de cofinancement public/privé.

### ***Missions opérationnelles des hubs France Connectée***

Les structures sélectionnées seront donc amenées à jouer **quatre principaux rôles** distincts sur leur territoire détaillés ci-dessous. L’intervention de ces structures devrait se faire sur les domaines suivants : l’inclusion numérique, la médiation numérique, l’accessibilité aux services publics, l’émergence de nouveaux modèles basés sur des pratiques créatives et collaboratives, notamment dans les tiers-lieux.

### **a. Recenser, articuler et coordonner les acteurs à l'échelle des territoires**

Le premier objectif des « Hubs France Connectée » est de coordonner les acteurs et les actions de la médiation numérique sur un territoire. Ils doivent donc dans un premier temps identifier les initiatives territoriales de médiation numérique, de toute nature, agissant sur le territoire concerné, dans une démarche de cartographie nationale. Dès lors, ils permettent de faciliter la convergence des initiatives existantes sur le territoire afin de créer des synergies.

Ils contribuent de manière structurante au bon maillage des actions de médiation numérique et d'accessibilité des services et sont force de proposition pour les politiques territoriales numériques sur la base de bonnes pratiques documentées (schéma directeurs et politiques locales). Ils veilleront à porter une attention particulière aux efforts à consacrer dans le cadre de l'animation territoriale de l'offre de médiation des Maisons de services au public (MSAP) et au dispositif Cœur de Ville. Ils veilleront également à la bonne couverture de l'offre notamment sur les territoires prioritaires, les territoriaux très enclavés ou très ruraux.

Cette coordination pourra notamment s'opérer dans l'animation d'une assemblée des parties prenantes de leur territoire (associations et entreprises de médiation numérique, et de médiation sociale, collectivités territoriales, ...) en lien avec les services déconcentrés de l'Etat (préfets de départements, SGAR...) et les processus de gouvernance habituels (schémas directeurs, etc.). L'articulation entre la structure du hub et les services déconcentrés est particulièrement importante afin d'assurer leur efficacité des hubs notamment dans leurs actions d'appui conseil et d'apport en expertise (ex. ingénierie financière). Une attention particulière devra être portée dans la bonne compréhension des actions des uns et des autres ainsi que la construction de plan d'action cohérent avec les orientations publiques territoriales et déconcentrées.

Ils contribuent enfin à l'instance de gouvernance nationale dédiée à l'inclusion et aux cultures numériques mise en place par le Gouvernement, en remontant les bonnes pratiques qu'ils identifient en vue d'une publicité nationale.

Des outils, référentiels et services seront fournis au niveau national notamment par l'Agence du numérique au travers de sa mission Société numérique (via la plateforme web dédiée mise en place pour la Stratégie nationale pour un numérique inclusif<sup>6</sup>).

Les structures peuvent déployer les activités suivantes :

- Cartographier les acteurs de la médiation numérique pour assurer le recensement et la qualification de l'offre de services des acteurs locaux. Il s'agira de vérifier les informations et la convergence des critères de qualification et d'impact entre territoires via un standard commun. Ce travail s'effectuera au moyen des outils nationaux mis à la disposition des hubs et qui sont en cours de structuration ;
- Appuyer les collectivités territoriales et les services déconcentrés de l'Etat et être le relais référent de l'ambition nationale pour un numérique inclusif au niveau local pour :
  - Permettre une meilleure articulation entre les actions locales, les politiques territoriales, les services déconcentrés et les orientations nationales ;
  - Identifier les difficultés locales et saisir le comité de pilotage de l'appel à projets en cas de besoin (facilitation du contrôle qualité de la prestation des acteurs territoriaux qui conditionne l'accès à certains financements, notamment via le « pass numérique France Connectée ») ;

---

<sup>6</sup> <https://inclusion.societenumerique.gouv.fr/> ; <https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>

- S'assurer du bon maillage territorial (comme par exemple en identifiant des initiatives sur les bassins de vie moins couverts) et de la bonne adéquation du continuum besoins/moyens/résultats (être force de proposition dans le cadre des politiques territoriales type schéma directeur, etc.).

### ***b. Appuyer les acteurs opérationnels en ingénierie financière pour un passage des projets à l'échelle territoriale***

Les hubs France Connectée ont en charge la veille et la cartographie des moyens de financement disponibles pour les acteurs de leur territoire ainsi que leur mobilisation pour des projets d'inclusion et de médiation numériques. Ils maintiennent la communication avec les commanditaires et leurs représentants et favorisent le cofinancement de projets d'envergure territoriale. Ils ont également pour objectif d'accompagner le regroupement et la structuration de projets d'envergure territoriale permettant de démontrer des impacts plus forts et donc éligibles à des financements complémentaires.

Dans ce cadre, les structures visées doivent pouvoir donner des capacités complémentaires et supplémentaires en mutualisant des activités de type appui, ingénierie et expertise aux acteurs territoriaux. Ces dernières peuvent déployer les activités suivantes :

- Fournir un accompagnement en ingénierie financière, ou des solutions de portage financier, pour permettre l'accès à des financements plus structurants aux structures de taille réduite, avec une attention particulière portée sur les fonds européens ;
- Informer et former l'ensemble des acteurs aux différentes sources de financement disponibles ; les appuyer sur des problématiques relatives aux fonctions supports et opérationnelles (aspects juridiques, ressources humaines, financières et budgétaires, outillage SI et numériques mutualisables, communication et marketing, etc.) ;
- Mettre en visibilité des financements structurants de type fonds européens mais aussi appels d'offre de fondations, appels à manifestation d'intérêt nationaux, etc.
- Préparer des mécanismes de cofinancement du « pass numérique France Connectée » ;
- Contribuer à l'accompagnement des acteurs territoriaux en matière de modèles économiques et mécanismes de financement plus pérennes, ainsi qu'à la diffusion de dispositifs innovants de financement de l'inclusion, de la médiation ou de l'accessibilité aux services ;
- Coordonner (en lien avec les services habilités et les services de l'Etat) l'organisation, la structuration et la mise en place de mécanismes de regroupement ou de redistribution pour accélérer et permettre un meilleur financement des projets en s'appuyant sur des diagnostics territoriaux ou via la mise en place d'outils de consolidation à l'échelle des bassins de vie (ex. Coopérative d'Activités et d'Emploi, Société coopérative d'Intérêt Collectif, etc).

### ***c. Fournir des services complémentaires et à forte valeur ajoutée pour les acteurs de terrain de l'inclusion et de la médiation numérique***

Les hubs France Connectée ont la responsabilité de fournir un ensemble de services pour soutenir le développement pérenne des acteurs de l'inclusion et de la médiation numériques de leur territoire. Ils peuvent déployer les activités suivantes :

- Veiller à l'information, à la mise en place, la promotion et la diffusion de dispositifs de formation initiale et continue de l'ensemble des acteurs opérationnels territoriaux (notamment pour leur

permettre de fournir les services concernés par la mise en place du « pass numérique France Connectée », et en particulier :

- Former des médiateurs numériques en s'inscrivant dans la dynamique de structuration de la filière engagée (formation certifiée de « conseiller médiateur numérique » par exemple) ;
  - Former des aidants numériques dont la médiation numérique n'est pas le cœur de métier (agents de collectivités territoriales ou de services sociaux au contact d'usagers en difficulté, etc.) ;
  - Des travailleurs sociaux (à l'identification, le diagnostic, la sensibilisation et la redirection des publics) ;
  - Des opérateurs publics et éventuellement privés.
- Porter une attention particulière au développement d'une offre de formation continue des professionnels de la médiation numérique sur leur territoire tant sur leur cœur de métier que sur des fonctions support critiques (gestion RH, fiscalité, outillage technique, suivi budgétaire, communication, etc.) ;
  - Contribuer à la production, la mise en commun et la diffusion de contenus pédagogiques de formation mutualisés ;
  - Prendre en charge la formation, l'encadrement contractuel, l'attribution et la montée en charge d'agents de médiation "volants" additionnels mobilisables par les structures locales partenaires (ex. services civiques ou médiateurs professionnels) ;
  - Contribuer à la création et à l'administration d'outils communs aux parties prenantes de l'inclusion numériques : les contenus et les outils informatiques développés dans le cadre de l'appel à projet seront mis à disposition selon des licences ouvertes ;
  - Mener des actions structurantes et spécifiques pour renforcer l'offre de services des acteurs mis en réseau, comme :
    - Piloter des actions ciblées sur leur territoire à destination de bassins de vie prioritaires (ex. public particulièrement éloignés ou zones éloignées, rurales, ultramarines, ou concentrant fortement la pauvreté) ;
    - Financer des actions légères de rénovation du bâti existant pour l'installation des hubs (dans une perspective de démonstration par l'exemple) ou pour le compte d'une ou de structures en réseau (ex. extension pour centre de formation ou coworking /tiers lieux) ;
    - Contribuer à la prise en charge et/ou la mise à disposition d'infrastructures de médiation numérique communes aux acteurs du territoire.

### **Exemple d'expérimentation de services complémentaires à forte valeur ajoutée**

De manière optionnelle et en vue d'une expérimentation sur un territoire donné, les hubs pourront mobiliser dans le cadre de l'appel à projets une plateforme téléphonique à visée nationale à destination du grand public opérée par la Direction des Retraites et de la Solidarité (DRS) de la Caisse des dépôts.

La DRS dispose en effet d'une expertise dans la gestion de la relation client avec le grand public, et notamment auprès des personnes les plus fragiles à travers les nombreux mandats qui lui sont confiés (ex. CNRA, RAEP, IRCANTEC, CPF, CPA).

Cette plateforme pourrait être un point d'accueil supplémentaire auprès des individus cherchant à bénéficier d'une médiation numérique. Elle permettrait de donner de la visibilité et de la lisibilité au dispositif initié par les pouvoirs publics, en apportant de la valeur ajoutée dès le premier contact pour :

- Réaliser un diagnostic succinct de la situation de l'appelant au travers de questions simples ;
- Orienter l'appelant vers le bon interlocuteur ou le bon dispositif ;
- Fournir un premier niveau d'information pour rassurer les personnes en difficulté.

***d. Contribuer au suivi de l'impact et à l'évaluation des dispositifs, projets et politiques locales en matière d'inclusion et de médiation numériques***

Les hubs déploient des activités de suivi de l'impact des stratégies locales de médiation et d'inclusion notamment sur la base des diagnostics et orientations réalisés par les collectivités territoriales et les services déconcentrés de l'État. Ils s'appuient également sur les remontées terrain des acteurs opérationnels de la médiation numérique.

Ils pourront déployer une ingénierie spécifique permettant le suivi et l'évaluation de l'impact territorial de l'action, en volume et en qualité, notamment en mettant à disposition de manière ouverte et transparente les données d'usages du réseau. A ce titre, ils peuvent déployer les activités suivantes :

- Contribuer à la mise en place opérationnelle d'indicateurs de suivi, de moyens et de résultats relatifs aux dispositifs de médiation et d'inclusion numériques ; diffuser la méthodologie et l'outillage afférent aux acteurs sur le terrain tout en tenant compte des outils et dispositifs de suivi déjà mis en place dont notamment les données des « pass numériques » ;
- Assurer la documentation des retours d'expériences des acteurs locaux, capter des données qui permettront d'améliorer et d'optimiser les services proposés ; et valoriser des bonnes pratiques des autres territoires pour les diffuser au sein de son territoire ;
- Recenser, traiter et restituer de manière systématique certains indicateurs quantitatifs et qualitatifs comme l'évolution de la volumétrie de l'accompagnement ou encore l'évolution du nombre de citoyens inscrits dans un parcours de montée en compétence continue ; remonter à l'échelon national les indicateurs ;
- Assurer une démarche globale et opérationnelle de suivi de la qualité de l'accompagnement sur leur territoire ;
- Contribuer à la déclinaison territoriale des processus nationaux de certification des acteurs de la médiation numérique ;
- Contribuer à l'évaluation intermédiaire et ex-post des dispositifs portés par les hubs qui sera effectuée lors de l'année 2019 par les décideurs publics et acteurs nationaux (par les services de l'État autour de l'Agence du Numérique avec le soutien du CGET) et les services afférents au sein des territoires.

A ce titre, des indicateurs de performance seront proposés par les instances de pilotage au niveau national afin d'évaluer la réalisation concrète des missions confiées aux hubs. Ces indicateurs permettront de mesurer le respect des obligations de moyens et de résultats pour chaque hub. Ils permettront également d'évaluer leur impact sur la filière de la médiation numérique au niveau national. A titre d'exemple, ils incluront :

**Liste non exhaustive d'indicateurs de moyens**

- Nombre d'acteurs opérationnels de terrain qui ont bénéficié d'une démarche de co-financement (par exemple X% de plus que l'usage de départ) ;
- Proportion des co-financement public/privé ;

- Nombre de collectivités territoriales bénéficiant de l'appui des hubs en fonction de la typologie d'acteurs et d'action ;
- Nombre de hubs avec une trésorerie à l'équilibre (budget et modèle d'affaire stable à l'échelle territoriale) ;

#### **Liste non exhaustive d'indicateurs de résultats**

- Nombre d'individus ayant bénéficié d'une action de médiation et/ou de formation au numérique sur une période donnée au sein du territoire couvert par le hub. Cet indicateur sera comparé aux résultats obtenus sur le même territoire avant la mise en place du hub ;
- Indice de satisfaction par les usagers de l'accompagnement fourni ;
- Nombre de personnes qui ont bénéficié d'un accompagnement pour la réalisation de démarches administratives courantes et dématérialisées (ex : ANTS, DGFIP, Pôle Emploi, etc.) ;

#### **4. Critères d'éligibilité, modalités de financement et dépenses éligibles**

##### ***Critères d'éligibilité des structures***

Les structures éligibles à cet appel à projets sont des personnes morales existantes :

- Les entreprises publiques et/ou privées, fondations et associations de droit privé ;
- Les GIP / GIE et autres formes de groupement ;
- Les syndicats mixtes ;
- Les consortiums d'acteurs intervenant sur un même territoire dont les compétences sont complémentaires dans le cadre des objectifs décrits plus hauts. Des collectivités territoriales, organismes publics et/ou privés ou établissements d'enseignement pourrait dans ce cas être associés au projet.

Une attention particulière sera portée aux structures et consortiums ayant vocation à se pérenniser au-delà de l'amorçage financier que représente cet AAP et justifiant de l'élaboration et la mise en œuvre d'un modèle d'affaire pérenne.

##### ***Critères de sélection***

Les candidatures seront examinées au regard des critères suivants (par ordre d'importance) :

1. L'envergure territoriale reconnue, justifiée par :
  - Le nombre d'acteurs opérationnels de la médiation et de l'inclusion numérique mobilisés sur le périmètre géographique d'intervention visé, et leur soutien explicite au projet de hub ;
  - Un périmètre géographique visé cohérent et argumenté ;
  - Les références documentées d'actions engagées avec les collectivités territoriales, opérateurs de service publics et/ou services déconcentrés de l'État ;
2. Le nombre de publics cibles impactés par le dispositif proposé sur le périmètre géographique envisagé (ex. sous forme de projection quantitative cible par public visé) ;
3. Les compétences et expertises justifiées et référencées sur les différents rôles décrits dans la section "objectifs" ;

4. L'implication, à titre consultatif<sup>7</sup>, des acteurs opérationnels territoriaux de l'inclusion et de la médiation numérique dans la gouvernance du projet de hubs ;
5. Un budget réaliste et équilibré pour les 3 prochaines années permettant de mettre en valeur un modèle économique ;

Par ailleurs, les projets seront appréciés au regard de leur capacité à passer certaines activités proposées à l'échelle nationale, préfigurer des dispositifs innovants dans une perspective de généralisation (comme la plateforme téléphonique proposée par la DRS de la Caisse des dépôts) mais également à gérer des publics spécifiques notamment à caractère social ;

### ***Financement et dépenses éligibles***

Les fonds accordés - de nature subventionnelle - ne sont pas destinés à financer directement des actions de médiation numérique mais un outillage et une ingénierie permettant la structuration et la montée en gamme des acteurs locaux. Une subvention globale à hauteur maximale de 480 000 euros toutes taxes comprises sera mise à disposition de chaque projet de structures sélectionnées par la Caisse des Dépôts pour une durée de projet de 16 à 18 mois maximum. Aussi, les dépenses éligibles sont :

- Financement d'ETP dédiés aux activités proposées et décrites plus haut ;
- Financement de formation, ingénierie de formation, etc. ;
- Coûts d'achat et mise à disposition, mise à niveau de logiciels et services numériques ;
- Investissements matériels et immobiliers légers (type aménagement intérieur & extérieur) ;

En cas d'expérimentation, le coût de mobilisation de la plateforme téléphonique de la DRS viendra en déduction du montant global des dépenses éligibles, en fonction des spécificités des projets proposés (publics, zones géographiques touchées et niveau de service à mettre en place).

Il est fortement recommandé aux candidats de proposer des projets cofinancés par des tierces parties (publiques ou privées) que ce soit en financement direct sur le projet ou que ce soit en apport en nature valorisé en euros dans le cadre du dossier de candidature. L'ensemble des cofinancements devra être correctement justifié et documenté ultérieurement.

## **5. Calendrier d'instruction et de sélection des dossiers**

### ***Calendrier de la procédure de sélection et de mise en œuvre***

Les dossiers de candidature devront être remis au plus tard le 30 novembre 2018 à 17h00 (heure de Paris UTC +1). L'ensemble de la candidature constitue un projet.

Un jury de sélection sera composé de moins d'une dizaine de personnalités. Sa composition sera annoncée en septembre/octobre 2018. Le jury sera appuyé sur l'ensemble des différentes phases de l'appel à projet par les équipes de la Banque des territoires de la Caisse des Dépôts en partenariat avec la mission Société numérique de l'Agence du numérique.

Le jury de sélection est souverain quant à la sélection des projets retenus. Il est proposé une procédure de sélection et de mise en œuvre des projets en plusieurs étapes :

---

<sup>7</sup> I.e. un rôle non décisionnaire dans la gouvernance du dispositif (notamment pour les collectivités territoriales) pour des raisons de potentiels conflits d'intérêt en vue de procédures de marchés publics potentiellement à venir.

1. Phase de communication préalable (Septembre 2018) à l'ensemble des acteurs : annonce du programme, du scope, des objectifs et des critères de sélection ;
2. Appel à projets ouvert pour sélection entre le 13 septembre et remise des dossiers au plus tard le 30 novembre 2018 ;
3. Première présentation avec les porteurs de projets lors de l'événement Numérique en Commun[s] entre les 13 et 14 septembre 2018 à Nantes ;
4. Afin de vous porter candidat, vous devez obligatoirement signaler votre intérêt pour l'appel à projets en envoyant un courriel à l'adresse électronique suivante : [AAP-HubsInclusifs@caissedesdepots.fr](mailto:AAP-HubsInclusifs@caissedesdepots.fr)
5. Information en continue sur le site web de la Caisse des Dépôts : [caissedesdepots.fr/hubs-france-connectee](http://caissedesdepots.fr/hubs-france-connectee) (ex. Foire aux questions à venir, ainsi qu'une fiche de synthèse type)
6. Date de clôture de la période de dépôt des candidatures fixé au 30 novembre 2018 à 17h00 (heure de Paris UTC +1)
7. Phase d'instruction par le jury entre le 3 décembre 2018 et le 15 janvier 2019 ;
8. Pendant cette phase d'instruction, le jury de sélection convoquera l'ensemble des candidats pour un échange oral afin d'éclairer leurs propositions et certains aspects du projet envisagé ;
9. Sélection par le jury d'une dizaine de projets et annonce des lauréats le 30 janvier 2019 ;
10. Lancement effectif des projets (après la phase de finalisation de la contractualisation et après analyse dites d'aides d'Etat pour les dépenses éligibles) : 1er mars 2019 pour une durée de 18 mois maximum.

### ***Dossier de candidature***

Les dossiers de candidature devront comporter les pièces suivantes :

- Un projet de développement présentant la structure et permettant d'appréhender les activités mises en œuvre pour développer les projets d'inclusion et de médiation numériques sur un territoire donné, intégrant en outre une feuille de route sur 18 mois ainsi que les partenariats et la gouvernance (comité de pilotage du hub) envisagés pour le projet, et qui ne devra pas excéder la taille limite de 30 pages ;
- Une fiche de synthèse remplie comprenant les éléments d'identité, budgétaire et financier du projet (à venir sur le dit site web de la Caisse des Dépôts) ;
- Un dossier de documents administratifs relatifs aux statuts et à l'état de la structure ou du consortium ;

Le format des documents acceptés est le PDF ou MS Excel (ou équivalents).

Les documents administratifs requis sont les suivants : statuts à jour, datés et signés, Kbis récent de moins de six mois / déclaration en préfecture; les liasses fiscales, rapport du commissaire aux comptes des trois derniers exercices clos et les prévisions d'atterrissage 2018, le pacte d'actionnaires signés pour les structures concernées; la liste des membres des instances de gouvernance de la structure et du projet ; les CV de l'équipe dirigeante et du (des) porteur(es) du projet, si différents ; organigramme de la structure

candidate et/ou du groupe s'il y a lieu ; la répartition des fonds propres (capital social, apports associatifs, etc.) de la structure au 30.06.2018 ; en option les comptes prévisionnels du projet / de la structure.

Pour toutes questions complémentaires, vous pouvez adresser un courrier électronique à : [AAP-HubsInclusifs@caissedesdepots.fr](mailto:AAP-HubsInclusifs@caissedesdepots.fr)

### ***Modalités de dépôt des candidatures***

Les structures candidates sont invitées à signaler leur candidature auprès de la messagerie électronique fonctionnelle [AAP-Hubsinclusifs@caissedesdepots.fr](mailto:AAP-Hubsinclusifs@caissedesdepots.fr).

Le dossier de candidature ainsi que l'ensemble de la liste des pièces demandées leur sera alors transmis.

Une fois, le dossier reçu et dûment complété, les candidats seront invités à procéder au dépôt dématérialisé de leur dossier de candidature selon une procédure qui leur sera communiquée ultérieurement.

Les structures candidates recevront un courriel de confirmation de la réception de leur candidature.

Par ailleurs, sont déclarées « recevables » les candidatures : complètes, dont le projet de développement est parvenu avant la clôture de l'appel à projets ; transmises selon la procédure prévue, telle que détaillée ci-dessus.

Pour que la candidature soit bien prise en compte, il sera demandé de transmettre l'ensemble des documents demandés par le biais d'un envoi unique.

### ***Transparence du processus***

Les résultats de l'appel à projets font l'objet d'une notification auprès de chaque candidat de l'appel à projets.

La composition du jury de sélection des projets est rendue publique.

En revanche, les documents transmis dans le cadre de cet appel à projets sont soumis à la plus stricte confidentialité et ne sont utilisés que pour la bonne marche du processus de sélection.

## **6. Mise en œuvre et suivi du projet**

### **Conventionnement**

La Caisse des Dépôts établira une convention avec chaque porteur de projet qui précisera notamment : le contenu du projet ; le calendrier prévisionnel de déploiement ; le montant des tranches, les critères et le calendrier prévisionnel de déclenchement des tranches successives ; les modalités de suivi ; les modalités de communication ; etc.

## Calendrier de financement

La subvention globale maximale pour chaque projet s'élève à 480 000 euros.

A titre indicatif, les tranches successives de financement seront versées selon le calendrier suivant, sur la base des livrables rendus :

- Versement initial de 30% du financement global lors du lancement de la structure ;
- 2<sup>ème</sup> versement de 35% du financement global à mi-parcours ;
- Versement final de l'enveloppe restante (35%) à la fin du conventionnement.

## Suivi pendant la mise en œuvre des projets

Afin d'assurer le suivi de la mise en œuvre des projets, une comitologie spécifique sera mise en place par la Banque des Territoires de la Caisse des Dépôts, en accord avec l'Agence du Numérique via sa mission Société Numérique.

1. Un Comité de pilotage sera créé pour assurer le pilotage global et opérationnel de l'appel à projets, la gestion des questions contractuelles, valoriser les projets et leur diffusion et valider les orientations stratégiques des projets

Ce comité de pilotage est présidé par la Banque des Territoires de la Caisse des Dépôts. Il est composé d'un représentant de la Direction de l'Investissement de la Banque des Territoires, d'un représentant de la Direction des Retraites et Solidarités de la Caisse des Dépôts, un représentant de l'Agence du Numérique via la Mission Société Numérique et le cas échéant d'un représentant du prestataire extérieur permettant l'appui de l'appel à projets.

2. Un Comité stratégique sera également créé afin de veiller à la valorisation des initiatives et des bonnes pratiques, s'assurer du suivi et de l'évaluation des différents projets, le cas échéant, fournir des recommandations en matière d'orientation stratégique des programmes

Ce comité est co-présidé par la Banque des Territoires et l'Agence du Numérique, via la Mission Société Numérique. Il est également composé, le cas échéant du prestataire extérieur permettant l'appui de l'appel à projets et du président du comité de pilotage de chacun des hubs France Connectée.

Les hubs lauréats s'engagent à fournir un compte rendu de suivi semestriel permettant à la Caisse des Dépôts et à l'Agence du numérique, ainsi qu'à la comitologie mise en place par la Banque des Territoires et la Mission Société Numérique de suivre son évolution et le développement du projet. Dans le cadre de ce compte rendu de suivi figureront les données de nature financière (y compris les comptes annuels), économique, sociale, environnementale, numérique (mesure de l'impact effectif) et communicationnel (principaux livrables). Ces données seront analysées et feront l'objet de publications régulières.

L'ensemble des livrables et documents produits par les porteurs de projets puis par les hubs seront réutilisables et soumis à la licence Etalab<sup>8</sup>. Les documents administratifs et financiers seront consultables sur demande auprès de la Banque des Territoires.

---

<sup>8</sup> <https://www.etalab.gouv.fr/wp-content/uploads/2017/04/ETALAB-Licence-Ouverte-v2.0.pdf>

## **Communication**

Le versement de la subvention de l'appel à projets est conditionné à l'application de règles en matière de communication. Chaque lauréat devra respecter les règles suivantes dans le cadre de ses actions de communication (à spécifier ultérieurement lors du conventionnement) :

- Apposition du logo Banque des Territoires avec la mention « avec le soutien de » suivi du logo de la Mission Société Numérique, sur tous les documents de présentation de leur action ;
- Validation préalable par la Banque des Territoires et/ou la Mission Société Numérique de tous les documents communicationnels (plaquettes, site web, etc.) propres au projet.