

Activateurs France Num Charte d'engagement

Modifiée le 16/03/2022

Préambule

Afin d'accompagner les très petites entreprises (TPE) et les petites et moyennes entreprises (PME) dans leur transformation numérique, le Gouvernement a lancé l'initiative gouvernementale France Num (dit « le programme ») qui est mise en œuvre par la Direction générale des entreprises (DGE) en collaboration avec les Régions et les partenaires institutionnels.

Ce programme se concrétise notamment par la mise en place d'un site internet <https://www.francenum.gouv.fr/> (dit « le site ») destiné aux TPE/PME. Le site donne accès à des contenus et des ressources pratiques pour démarrer un projet de transformation numérique. Il permet aussi de trouver les structures publiques, privées ou associatives (dits « activateurs ») dont une ou plusieurs personnes employées (« dits « adhérents ») ont adhéré au programme.

Objectifs du programme

L'ambition du programme est de permettre à l'ensemble des TPE/PME de placer le numérique au cœur de leur stratégie pour développer leur activité. Pour cela, le programme favorise le fonctionnement en réseau des experts de la transformation numérique présents sur le territoire français et permet une mise en relation de proximité entre les TPE/PME et les activateurs en mesure de les accompagner.

Article 1 - Objet de la charte

L'objet de la présente charte est de préciser les conditions d'éligibilité et d'adhésion au programme et de décliner les spécificités d'un règlement de « bons usages » qui encadre une pratique professionnelle de qualité. Elle précise les obligations et engagements des adhérents.

Article 2 - Éligibilité et conditions d'adhésion au programme

L'éligibilité et l'adhésion au programme sont conditionnées au respect des critères suivants :

1. L'activateur est une entreprise, une association ou un organisme public dont l'activité principale est en lien de façon significative avec la transformation numérique des TPE/PME françaises. Il peut remplir une mission d'intérêt général ou exercer une

activité économique. A titre d'exemple, un consultant indépendant, une agence web, une entreprise de services numériques, un éditeur de solution, un expert-comptable, une chambre de commerce et d'industrie ou une chambre des métiers peut être activateur. Un activateur peut proposer des services de conseil, un accompagnement à la mise en œuvre, des solutions ou des formations sur des domaines tels que l'élaboration d'une stratégie numérique, la création, l'animation ou la gestion de services en ligne (site internet, réseaux sociaux...), la gestion des données, la numérisation de la gestion interne, la cybersécurité.

2. L'activateur est en activité depuis plus de six mois et justifie de références professionnelles sur la transformation numérique des TPE/PME. Les entreprises récemment créées ne sont pas éligibles, sauf si le demandeur justifie d'une expérience de plus de six mois dans l'un des domaines de la transformation numérique des TPE/PME.
3. L'activateur est identifié par un numéro SIRET. S'il n'a pas de numéro SIRET (entreprise établie dans un autre Etat membre de l'Union européenne, dans une collectivité d'outre-mer du Pacifique...), il présente des pièces justifiant son existence et son type d'activité. Il est à jour de ses obligations sociales et fiscales.
4. L'activateur est représenté par un référent qui a obtenu l'accord des responsables de sa structure pour adhérer au programme.
5. Le référent communique à la DGE des informations de la structure destinées à être publiées sur le site (coordonnées, effectifs, offre de service, adresses du site web et des comptes de réseaux sociaux, références clients, réseaux, certifications...) et des informations de gestion (nom, prénom et adresse courriel du responsable de la structure, immatriculation de la structure...). Le site internet de la structure respecte les obligations légales qui s'appliquent aux sites internet professionnels : affichage des mentions légales, respect du règlement général sur la protection des données – RGPD, notamment.
6. Le référent et les autres personnes de la structure qui adhèrent au programme publient sur la fiche activateur leur photo ou leur avatar, leurs coordonnées, la présentation de leurs prestations, leurs références professionnelles.

Article 3 – Modalités d'inscription

Phase de préinscription

La préinscription pour adhérer au programme s'effectue sur l'extranet du site à l'adresse : <https://extranet.francenum.gouv.fr>

La préinscription se déroule en 4 étapes

1. Création d'un compte utilisateur
2. Validation du compte par l'utilisateur pour accéder à son espace
3. Saisie des informations
4. Acceptation de la Charte d'engagement et envoi de sa demande d'inscription

Phase de validation

La validation de l'inscription est réalisée par la Direction générale des entreprises (DGE) ou sous sa responsabilité, elle vérifie les informations saisies, les pièces justificatives et le respect des conditions d'adhésion au programme (article 2).

Durant cette phase, des échanges peuvent être opérés dans l'extranet entre la DGE et l'utilisateur pour instruction et validation de l'inscription.

A l'issue du processus de validation, l'acceptation ou le refus de son inscription est notifié à l'utilisateur.

En l'absence de réponse aux demandes d'informations complémentaires de la DGE afin de valider son inscription, le compte de l'utilisateur sera supprimé par la DGE au bout de 3 mois.

Phase de mise en ligne

Après la phase de validation, la fiche de l'activateur est publiée automatiquement sur le site dans un délai de 24h.

Article 4 - Engagements de service

L'adhérent au programme s'engage à :

- mettre à jour régulièrement ses informations et ses compétences publiées sur le site ;
- se désinscrire du programme en cas de changement de situation (par exemple départ de la structure inscrite comme activateur, changement d'activité...) en envoyant un message à partir de son espace ;
- accuser réception des messages qui lui sont envoyés à partir du site dans un délai de 48h maximum (jours ouvrés) en confirmant la prise en compte de la demande reçue ;
- accorder un premier entretien gratuit à l'entreprise pour qualifier son besoin et, s'il n'est pas en mesure de répondre à la demande de l'entreprise, la réorienter vers un autre activateur ;
- informer l'entreprise, en s'appuyant sur les contenus du site, des missions du programme, des ressources pratiques qui peuvent lui être utiles, des aides financières publiques sur la transformation numérique, des dispositifs régionaux et nationaux auxquels elle est éligible ;
- réserver le meilleur accueil aux entreprises qu'il accompagne : courtoisie, écoute des attentes de l'entreprise, clarté des réponses apportées ainsi que le respect des délais annoncés ;
- assurer le suivi du projet comme convenu avec l'entreprise en début de mission ;
- communiquer de façon précise et en des termes simples sur la nature et la tarification des services et solutions proposés ;
- sur sollicitation de la Direction générale des entreprises et/ou les Directions Régionales de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS), répondre une fois par an au questionnaire de satisfaction et d'évaluation du rôle des activateurs pour l'accompagnement au numérique des petites entreprises.

Article 5 - Contreparties du programme

En contrepartie, l'activateur pourra bénéficier des contreparties suivantes :

- référencement sur le site ;
- publication d'une fiche de présentation de son offre de service ;
- réception de contacts envoyés à partir du site ;
- statistiques de consultation de sa fiche ;
- utilisation de la marque du programme dans le respect du règlement d'usage accessible sur le site France Num ;
- sessions d'information ou de sensibilisation notamment sous la forme de webinaire ;
- veille et ressources sur la transformation numérique ;
- invitation à des rencontres ou à des échanges au niveau territorial ou national ;
- collaboration avec la DGE notamment pour la gestion des activateurs, l'évolution du site et l'animation du réseau.

La DGE se réserve le droit d'organiser un programme de labellisation des prestataires numériques privés, auquel les activateurs pourront adhérer de façon volontaire.

Article 6 – L'acceptation des dispositions de la Charte et réengagement

Les adhérents s'engagent à respecter les dispositions de la présente Charte lors de leur inscription. Dans le cas contraire, ils s'exposent aux sanctions prévues par l'article 8 de la Charte.

Ils s'engagent pour une durée de 24 mois. A l'issue de cette période, ils devront se réengager pour une nouvelle période de deux ans.

En cas de modification de la charte, les nouvelles dispositions s'appliquent immédiatement aux adhérents qui les ont acceptées.

En l'absence de réengagement d'un adhérent à l'échéance des 24 mois ou d'acceptation de la charte modifiée, son statut d'activateur sera annulé et son compte supprimé.

Article 7 – La Politique de confidentialité

Dans le cadre de l'initiative France Num, la DGE traite des données personnelles relatives aux activateurs qu'elle est susceptible de partager avec ses directions régionales et ses partenaires. La base légale de ces traitements correspond à une mission d'intérêt public, dispensant du recueil du consentement. L'ensemble des informations relatives aux données traitées, les finalités, les modalités de traitement et les droits des utilisateurs sont détaillés dans la politique de protection des données à caractère personnel présente sur le site. Les données publiées des personnes morales et physiques inscrites comme Activateur sur le site de France Num sont susceptibles d'être rediffusées par des interfaces de programmation d'application (API) aux organismes habilités par la DGE.

Article 8 – Sanctions

La DGE se réserve le droit de suspendre un compte utilisateur, à tout moment et jusqu'à nouvel ordre, si elle considère que ses actions ne sont pas conformes aux objectifs du programme, s'il viole ses engagements spécifiques ou s'il commet des actes illicites, et notamment des pratiques commerciales déloyales (L. 121-1 et suivants du Code de consommation). Si la situation n'a pas pu être réglée par voie amiable, que l'adhérent réitère le comportement reproché ou si la DGE considère que l'acte est suffisamment grave, elle peut décider de supprimer définitivement le compte utilisateur. Le contrevenant peut également s'exposer à des poursuites judiciaires.

Article 9 - Litiges et dénonciation de l'engagement

Pour dénoncer son engagement ou en cas de litige, l'adhérent peut se référer aux Conditions Générales d'Utilisation du site.