

## Charte d'engagement des activateurs adhérents au programme pour la transformation numérique des TPE/PME

### Préambule

Afin d'amplifier l'accompagnement des TPE/PME dans leur transformation numérique, le Gouvernement lance un nouveau programme pour la Transformation Numérique des entreprises (dit « le programme »). Celui-ci a pour objet de répondre au mieux aux besoins des entreprises en cohérence avec les actions mises en place par les acteurs économiques impliqués.

L'ambition de ce programme est de permettre à l'ensemble des TPE/PME de placer le numérique au cœur de leur stratégie et de leurs actions, y compris par la transformation de leur modèle d'affaires. Ceci grâce à un accompagnement de proximité et de qualité.

Ce programme se concrétise notamment par la mise en place d'une plateforme destinée aux petites entreprises (dite « site ») qui donnera accès à des contenus d'information et des recommandations pour démarrer un projet de transformation numérique. Ces recommandations seront issues des actions menées par les acteurs de la transformation numérique.

Pour permettre l'identification des accompagnants des entreprises pour leur transformation numérique (dits « activateurs ») qui souhaitent être présents sur cette plateforme, un espace (dit « espace activateurs ») leur est dédié sur lequel ils peuvent s'inscrire, déposer des contenus et échanger avec les autres acteurs professionnels de la transformation numérique.

### Article 1 - Objet de la charte

L'objet de la présente charte est de préciser les conditions 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 de l'activateur intervenant dans le cadre du programme.

### Article 2 - Destinataires de la charte et de l'espace activateurs

Plusieurs types d'acteurs peuvent avoir un rôle d'activateur dans le programme :

- **Les conseillers** (dont les réseaux consulaires/ les prestataires revendeurs informatiques/ les sociétés de conseil/ les entreprises de services, les ateliers de fabrication numérique / etc.) qui prennent la mesure de la demande de l'entreprise, font un premier diagnostic et orientent, le cas échéant, vers des prestataires experts susceptibles de mettre en œuvre les solutions techniques.
- **Les activateurs institutionnels** (dont l'Etat/ les DIRECCTE/ les Régions/ les organismes rattachés à / financés par des collectivités, les organisations professionnelles ou syndicats/ les activateurs travaillant au sein du service des relations institutionnelles d'entreprises/ etc.) qui mènent des actions pour la transformation numérique des

TPE/PME et/ou fédèrent des conseillers et/ou des prestataires mais n'ont pas nécessairement de conseillers numériques en propre

- **Les offreurs de solutions** qui proposent des solutions (par exemple informatiques, de fabrication numérique ou des espaces de travail) pour les TPE/PME,
- **Les conseillers financement** (dont Bpifrance, les banques, les plateformes de financement coopérateurs, les opérateurs régionaux, l'ADIE, etc.) qui orientent et accompagnent les TPE/PME vers des solutions de financement.
- **Les TPE/PME Championnes**, qui partagent leurs expériences avec leurs pairs.

Pour chacun de ces activateurs, l'inscription à l'espace Activateurs suppose l'identification d'une personne physique rattachée à une structure. Les conseillers, les conseillers financement et les TPE/PME championnes peuvent apparaître sur une carte pour pouvoir être contactés par des visiteurs sur le site.

### **Article 3 - Adhésion au programme et engagements des activateurs**

L'espace dédié aux adhérents favorise la publication d'information et les échanges entre acteurs dans le cadre d'un réseau social. Il permet de recenser et de partager les événements et les contenus pédagogiques entre activateurs. Les activateurs contribuent aux réflexions pour accélérer la transformation numérique des TPE/PME, sur l'espace Activateurs, et lors d'éventuelles réunions de travail.

Les adhérents au programme de type conseillers, conseillers financement et TPE/PME Championnes sont recensés et identifiables par les entreprises en fonction de leur(s) champ(s) d'expertise et de leur proximité géographique avec celles-ci. Pour se faire connaître, l'activateur renseigne un formulaire avec des coordonnées, des références, vidéos et autres éléments de valorisation de ses compétences.

Les activateurs institutionnels se référencent également via le formulaire de l'espace Activateurs. Le visiteur du site ne peut pas les identifier, ni les contacter directement. Ils participent aux échanges, aux groupes de réflexion et au pilotage du programme sur l'espace Activateurs.

Les activateurs offreurs de solutions se référencent également via le formulaire de l'espace Activateurs. Le visiteur du site ne peut pas contacter un activateur offreur de solutions, mais est invité à « découvrir les offres » par un lien vers le site internet de l'offreur de solutions.

En adhérant au programme, les activateurs s'engagent à :

- mettre à jour régulièrement leurs informations et leurs compétences sur l'espace activateurs ;
- prévenir en cas de changement de situation (par exemple départ de la structure dans laquelle il s'est inscrit, changement d'activité, ...) ;

### **Article 4 - Engagements spécifiques des activateurs : conseillers, offreurs de solutions, conseillers financement et TPE/PME championnes**

En complément de l'article 3, en adhérant au programme, l'activateur conseiller, conseiller financement, TPE/PME championne et offreur de solutions, s'engage à :

- répondre à la demande de l'entreprise qui le sollicite pour un accompagnement dans un court délai avec mise en place d'une réponse automatique de prise en compte de la demande ;
- assurer le suivi du projet comme convenu avec l'entreprise en début de mission ;
- rediriger l'entreprise vers un autre activateur s'il n'est pas lui-même en mesure de répondre à la demande ;
- faire un premier niveau de diagnostic gratuitement quelle que soit la suite donnée ;
- réserver le meilleur accueil aux entreprises qui s'adressent à lui pour être accompagnées : courtoisie, écoute des attentes de l'entreprise, clarté des réponses apportées ainsi que le respect des délais annoncés ;
- communiquer de façon précise et en des termes simples sur la nature et la tarification des services et solutions proposés ;
- informer l'entreprise des missions du programme national et de l'objectif d'accompagner le plus grand nombre d'entreprises en France dans leur stratégie de développement numérique ;
- sur sollicitation de la Direction Générale des Entreprises et/ou la DIRECCTE, remonter des informations sur l'accompagnement qu'il réalise grâce à la mise en contact via la plateforme (type d'accompagnement, type de transformation numérique choisie par l'entreprise, nombre d'entreprises accompagnées, taux de réussite de la transformation numérique de ces entreprises, secteur d'activité des entreprises accompagnées, etc.) ; ces informations ont pour objectif de mesurer le nombre d'entreprises accompagnées ainsi que le type de besoins identifiés par les activateurs ; elles peuvent également permettre d'identifier des entreprises « championnes » qui seront valorisées sur le site national et à travers le programme ;
- respecter la confidentialité de l'ensemble des données et renseignements confiés par l'entreprise, qu'il s'agisse de la sécurité des moyens de paiement ou des données à caractère personnel et confidentiel ; il prend toutes les mesures raisonnables et nécessaires pour en assurer la protection ; aucune de ces informations ne peuvent être transmises à des tiers non autorisés.

Le dispositif national permet aux entreprises de faire état de leur satisfaction quant aux accompagnements réalisés. L'activateur conseiller, offreur de solutions, ou conseiller financement accepte d'être soumis à ces avis. Le système repose sur une double action possible :

- Une notation par nombre d'étoiles (de 1 à 5) qui ne sera visible par les entreprises qui recherchent un conseiller qu'à partir des 5 premiers avis formulés ;
- Un champ de commentaires modéré, dans le respect du décret n° 2017-1436 du 29 septembre 2017 relatif aux obligations d'information relatives aux avis en ligne de consommateurs, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

## **Article 5 - Contreparties du programme**

En contrepartie de son inscription et de son adhésion à la plateforme, l'activateur pourra recevoir :

- des demandes de contact d'entreprises sur son territoire ;
- des statistiques sur la consultation de sa fiche ;
- des recommandations faites par les entreprises elles-mêmes dans le cadre du système de notation ;
- la possibilité, sous certaines conditions qui seront listées dans un règlement d'usage, d'utiliser la marque du programme.

## **Article 6 - Litiges et dénonciation de l'engagement**

Pour dénoncer son engagement ou en cas de litige, se référer aux Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme.