

DOCUMENT DE TRAVAIL

Collectivités territoriales et inclusion numérique

Critères et indicateurs pour
évaluer leur degré de maturité

Une production de l'**Observatoire de l'inclusion numérique de La Mednum**
Octobre 2023

Pourquoi ce travail ?

Comprendre la maturité des collectivités territoriales dans leurs politiques publiques d'inclusion numérique.

Depuis plusieurs années, les collectivités territoriales développent et mettent en oeuvre des stratégies sur leur territoire pour lutter contre l'exclusion numérique de leurs administrés. Cependant, ces politiques publiques locales restent très hétérogènes selon les territoires et les échelons de collectivités.

Les travaux menés en matière d'inclusion numérique par le Conseil National de la Refondation, entre 2022 et 2023, ont abouti à la rédaction et la publication de la feuille de route gouvernementale "France Numérique Ensemble". En Juillet 2024, une circulaire a été envoyée aux Préfets de départements et de régions pour la territorialisation de la politique d'inclusion numérique et l'accompagnement de ces acteurs locaux.

Dans ce contexte d'accélération des politiques d'inclusion numérique, à l'échelle nationale comme locale, il nous semble aujourd'hui pertinent de pouvoir appréhender l'état de maturité des collectivités territoriales sur ces problématiques d'inclusion numérique. Ceci pour guider l'élaboration de feuilles de route afin de développer ces politiques publiques locales.

Ainsi, en exploitant la littérature existante dédiée et en réalisant une douzaine d'entretiens au sein de collectivités hétérogènes, nous avons produit une méthode d'évaluation, avec une série de critères et d'indicateurs, permettant de jauger de l'état de maturité des collectivités en la matière.

Ce document de travail vise à partager, en licence ouverte, cette méthodologie d'évaluation pour que chacun et à chacune puisse s'en saisir sur les territoires.

Les quatre enjeux d'une politique publique d'inclusion numérique

Les critères, et les indicateurs associés, attestant du degré de maturité d'une collectivité et de l'état d'avancement de sa politique publique ont été regroupés en 4 enjeux indissociables les uns des autres et interdépendants.

Ces éléments sont issus de notre enquête réalisée auprès de la Banque des Territoires, de Hubs territoriaux pour un numérique inclusif et de plusieurs collectivités de différents échelons et territoires.

Enjeu n°1

Porter politiquement l'inclusion numérique

Enjeu n°2

Garantir une capacité opérationnelle solide

Enjeu n°3

S'assurer l'appui de l'écosystème étendu

Enjeu n°4

Proposer des actions concrètes pour les personnes

Enjeu n°1 : porter politiquement l'inclusion numérique

Des élus sensibilisés et engagés sur le sujet

Prérequis n°1

Une priorité donnée à l'inclusion numérique sur le territoire

→ **Une stratégie politique est définie par la collectivité**, matérialisée dans une feuille de route écrite et comportant des fiches actions concrètes.

→ **Un élu est identifié sur le sujet**, l'inclusion numérique étant l'une des prérogatives de son portefeuille de mission, voire nommée dans l'intitulé de sa délégation.

→ **L'élu est volontaire et moteur**, il porte le sujet au sein de la collectivité, impulse des actions, soutient son administration et suit les avancements de la feuille de route.

→ **L'élu est "important" dans l'organigramme** de la collectivité.



L'inclusion numérique est portée politiquement et ça nous donne la légitimité, côté opérationnel, de mettre en œuvre cette stratégie, de déployer des projets très concrets sur le terrain et des actions tournées vers nos bénéficiaires.

Nicolas Guichard, responsable de la mission Développement Numérique - Département de la Drôme

Les indicateurs associés

1. Une feuille de route documentée, décrivant les grandes orientations de la stratégie politique de la collectivité en matière d'inclusion numérique, est disponible et connue par toutes les parties prenantes.
2. Des fiches actions spécifiques y sont rattachées pour conduire, faciliter et suivre la déclinaison opérationnelle de cette stratégie.
3. Une délégation ou une mission officielle a été attribuée à un élu sur l'inclusion numérique spécifiquement. Elle est éventuellement mentionnée dans l'intitulé de la délégation, ou l'organigramme de la collectivité, avec une description du rôle et des responsabilités de cet élu.
4. Le soutien actif de l'élu dans la mise en œuvre de la stratégie est visible : par des déclarations publiques, sa participation à des réunions de suivi, l'établissement d'une liste d'initiatives lancées ou soutenues par l'élu... L'élu demande aussi régulièrement des rapports ou des comptes-rendus sur l'avancement des actions.
5. Le titre officiel de l'élu est "important" dans l'organigramme politique de la collectivité. *Par exemple : Vice-Président d'un département ou d'une EPCI, ou Maire-adjoint d'une commune.*
6. Il existe des exemples concrets de l'influence de l'élu au sein de la collectivité, tels que sa participation à des réunions décisionnelles, des initiatives qu'il a dirigées, ou sa capacité à mobiliser diverses ressources.

Prérequis n°2

Des élus sensibilisés et attachés à la question du numérique d'intérêt général.

→ L'inclusion numérique est inscrite dans une politique plus large pour le « numérique d'intérêt général » (ou « numérique responsable »), touchant les dimensions environnementale, sociale, sociétale et éthique du numérique, et concernant tous les acteurs du territoire (les administrés, les écoliers et étudiants, les agents administratifs, les entreprises, les associations...).

→ Une réflexion plus générale est menée sur l'usage des logiciels libres et sur les communs numériques.

Les indicateurs associés

7. Il existe un document stratégique qui porte sur une politique numérique globale, plus large que la seule thématique de l'inclusion numérique, touchant les dimensions environnementale, sociale, sociétale et éthique du numérique, et qui concerne tous les acteurs du territoire (les administrés, les écoliers et étudiants, les agents administratifs, les entreprises, les associations...).

8. Cette stratégie contient des fiches actions concrètes pour promouvoir le « numérique d'intérêt général ». *Par exemple, des actions visant à réduire les inégalités femmes-hommes en termes d'accès au numérique, à diminuer l'empreinte environnementale du numérique, etc.*

9. Une promotion active des logiciels libres est faite, au sein de la collectivité, par des programmes de sensibilisation et de formation des agents et élus sur l'importance et les avantages de leur utilisation.

10. La collectivité favorise l'utilisation des logiciels libres par ses services et elle a connaissance du nombre d'agents ou d'élus qui les utilisent.

11. Il existe des mesures incitatives pour encourager la création et la participation à des projets de développement de communs numériques, comme des subventions ou des ressources dédiées à ces initiatives.

Prérequis n°3

Une gouvernance claire de la politique publique entre les élus, mais également avec les autres échelons de collectivité du territoire.

→ Une gouvernance territoriale est clairement définie pour porter la politique publique.

→ Un lien partenarial est établi avec le département pour formaliser la feuille de route départementale « France Numérique Ensemble » sur le territoire de la collectivité.

→ Dans le cas d'un département, la formalisation de la feuille de route par ses élus et ses services.

→ Les élus travaillent ensemble et co-construisent une stratégie partagée sur des thématiques multi-sectorielles liées à l'inclusion numérique.

Les indicateurs associés

12. Les règles du fonctionnement de la gouvernance, décrivant les rôles et responsabilités entre les différents échelons de collectivité sont formalisées dans un document (accord, charte...) et connues par les parties prenantes. *Par exemple : le département finance les acteurs et aide à la structuration du réseau, les intercommunalités coordonnent les acteurs et les actions, les communes déploient les dispositifs...*

13. Une collectivité du territoire est identifiée par les parties prenantes comme cheffe de file de la politique publique.

Ou le département s'est engagé (par mail, signature d'un document...) auprès de la Préfecture sur la formalisation de la feuille de route « France Numérique Ensemble ».

14. Un accord formel, relatif à la formalisation de la feuille de route « France Numérique Ensemble », a été signé entre la collectivité et son département ou, au moins, des échanges concrets (mails, réunions, rencontres...) existent entre eux.

15. Les élus collaborent et discutent sur des sujets multisectoriels liés à l'inclusion numérique lors de réunions, d'ateliers ou de commissions régulières. *Par exemple : inclusion numérique et politique de la ville, inclusion numérique et insertion par l'activité économique, inclusion numérique et scolarité, etc.*

16. Il existe un document stratégique ou des fiches actions détaillées résultant de leur collaboration.



Notre réflexion sur le libre est assez simple : le financement public doit profiter au public, donc être investi dans un bien commun numérique. Les logiciels libres sont une priorité, même si nous n'avons pas les moyens de les utiliser partout, parce que les solutions n'existent pas toujours pour nos besoins. Mais nous utilisons en effet des solutions libres, partagées avec les autres collectivités qui travaillent avec nous. Par exemple, LibreOffice, BlueMind, Nextcloud, Rocket.chat... Cela implique parfois une concession d'usage, mais c'est nécessaire pour une vraie volonté politique numérique de notre ville.

Christophe Hugon, Conseiller municipal - Ville de Marseille



L'idée est vraiment de se positionner comme chef de file sur le territoire et piloter, aux côtés de l'Etat, cette future feuille de route, France numérique ensemble, au regard des actions que le département a déjà déployées et de l'expertise qu'il peut avoir.

Nicolas Guichard, responsable de la mission Développement Numérique - Département de la Drôme

Enjeu n°2 : garantir une solide capacité opérationnelle

Des services administratifs impliqués et soutenus

Prérequis n°1

Un sujet identifié par les services administratifs, des ressources humaines dédiées au sein d'une gouvernance interne claire.

→ **Un ou plusieurs services administratifs sont identifiés** pour la mise en oeuvre opérationnelle et le suivi de la stratégie.

→ Un ou plusieurs **agents administratifs** aux fonctions distinctes sont mobilisés au sein d'une « **équipe organisée** ».

→ **Les agents se connaissent** et sont en capacités de faire des liens entre les services afin de porter des sujets multisectoriels.

→ **Il existe un coordinateur animateur du réseau**, identifié sur le territoire, soit porté par une structure financée par la collectivité, soit porté directement par la collectivité.

→ **Des fiches actions précises sont définies** pour assurer la mise en oeuvre opérationnelle de la politique publique par les services administratifs.

Un exemple de bonne pratique :

La feuille de route « un numérique inclusif et solidaire » de l'agglomération de La Rochelle contient 26 fiches actions réparties dans 10 enjeux clé du territoire ([plus d'infos](#))

Les indicateurs associés

17. Un ou plusieurs services administratifs ont été missionnés par la direction de la collectivité pour porter et mettre en oeuvre la politique publique.

18. Un ou plusieurs d'ETP (équivalent temps plein) sont dédiés à cette mission. Par exemple : un directeur encadrant des agents administratif et des Conseillers numériques dans la collectivité.

> *Nombre d'ETP dédiés*

19. Les rôles et responsabilités de chaque service administratif et agent concernés ont été communiqués et sont bien identifiés par les parties prenantes. Ces éléments peuvent être contenus dans les fiches actions disponibles.

20. La communication et la coordination, entre les différents services administratifs et agents impliqués, sont fluides, grâce à des mécanismes d'organisation tels que des processus de décision, des réunions régulières, etc.

21. Une personne ou une entité, bien identifiée par les parties prenantes, a été désignée pour être coordinatrice et animatrice du réseau territorial.

22. Il existe des exemples de réussites ou de progrès réalisés grâce à la coordination et l'animation du réseau.

Prérequis n°2

Des lignes budgétaires dédiées à la construction et la mise en oeuvre de la politique publique.

→ Dès la genèse de la démarche, **un budget est alloué à la phase de concertation** et d'élaboration de la feuille de route.

→ **Un budget est dédié à la mise en oeuvre de la politique publique** : un budget de **fonctionnement** (financement des structures et des ressources humaines) et/ou un budget d'**investissement** (appels d'offre, subventions ponctuelles via des appels à projets, subventions pour la création d'un lieu...). La ligne budgétaire peut être isolée ou être une addition de différentes lignes budgétaires d'autres services. Ce budget est, bien entendu, plus ou moins important selon l'échelon de la collectivité

→ La collectivité utilise de manière efficiente les **différents dispositifs de cofinancement existants** (subventions de l'ANCT, fonds européens, financements privés...).



Sur le mandat, nous avons obtenu 1 million d'euros en investissement, avec une clause de revoyure à mi-mandat, et 4 millions d'euros en fonctionnement si l'on intègre le financement des Conseillers numérique par la métropole, les différents AAP ou AMI, le soutien aux associations sous forme de subventions... Donc, au total, autour de 5 millions sur la totalité du mandat, toutes directions confondues, en tout cas depuis le début de la mise en place des actions.

Erwan Le Luron et Hugo Brunon, chefs de projet inclusion numérique - Métropole de Lyon

Les indicateurs associés

23. Un document budgétaire atteste de l'existence d'un budget alloué aux actions de concertation et d'élaboration de la feuille de route, telles que des réunions, des consultations publiques, des études préliminaires, etc. et de l'utilisation effective de ce budget.

> *Montant du budget.*

24. Un document budgétaire atteste de l'existence d'un budget dédié à la mise en oeuvre générale de la politique publique (ou plusieurs documents budgétaires pour plusieurs budgets).

> *Montant du budget de fonctionnement.*

> *Montant du budget d'investissement.*

25. Ce budget est significatif compte tenu de l'échelon et la taille de la collectivité.

26. Les cofinancements obtenus ont été contractualisés avec les financeurs.

> *Montant du cofinancement de la politique publique par des acteurs étatiques (Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT), Banque des Territoires...)*

> *Montant du cofinancement par les fonds européens.*

> *Montant du cofinancement par des acteurs privés, notamment les entreprises du territoire.*

> *Montant total des cofinancements obtenus par la collectivité pour la mise en oeuvre de la politique publique.*

27. Des documents (rapports, comptes rendus...) renseignent la manière dont les cofinancements ont été utilisés de manière efficiente pour atteindre les objectifs de la politique publique.

Prérequis n°3

Une connaissance fine des problématiques du territoire.

- La collectivité dispose d'une **bonne connaissance des besoins** de son territoire, que ce soit ceux des administrés, des professionnels, ou d'autres acteurs locaux.
- Elle a **identifié l'offre du territoire**, par un recensement des acteurs, sur une cartographie propre ou bien la cartographie nationale de l'ANCT.
- Elle a également **identifié différents freins** à la mise en oeuvre de la politique publique.



Un groupe de travail s'est créé pour répondre aux besoins du terrain, notamment ceux des travailleurs sociaux, de connaître précisément l'offre du territoire. Ainsi, la cartographie avec une base de données commune a été mise en place pour recenser tous les acteurs impliqués et réfléchir ensemble aux actions à mettre en place sur le département pour harmoniser les pratiques des professionnels.

Carole Vitasse, co animatrice du GRAIN et chargée de mission inclusion numérique - GIP "Vendée Numérique"



Ma première mission était de réaliser un diagnostic du territoire, des acteurs locaux et des actions déjà en cours pour évaluer la situation et identifier d'éventuelles lacunes. Nous avons aussi recueilli les besoins, car l'inclusion numérique à Dunkerque est étroitement liée à une politique plus large appelée «service public universel des besoins essentiels».

Julie Mathieu, chargée de mission inclusion numérique - CCAS de la ville de Dunkerque

Les indicateurs associés

- 28.** Une enquête de terrain a permis de récolter des données pour identifier les besoins du territoire, grâce à des réunions publiques, des consultations, des enquêtes téléphoniques...
- 29.** Cette collecte de données régulière, voire systématisée, pour permettre un suivi de l'évolution des besoins.
- 30.** Il existe des exemples concrets de la manière dont ces informations ont été utilisées pour orienter la politique publique.
- 31.** La collectivité a créé et utilise une cartographie qui répertorie les lieux, les acteurs locaux et les services proposés sur son territoire.
- 32.** Cette cartographie est régulièrement mise à jour grâce aux données actualisées pour refléter les évolutions de l'offre du territoire.
- 33.** Les principaux obstacles et freins à la mise en œuvre de la politique publique sont identifiés par toutes les parties prenantes de la politique publique.
- 34.** Des solutions pour pallier ces difficultés sont identifiées et progressivement mises en place.

Enjeu n°3 : s'assurer de l'appui de l'écosystème étendu

Des synergies et alliances territoriales

Prérequis n°1

Des liens avec les différents acteurs locaux "de terrain".

Opérateurs de l'État (CAF, CPAM, Pôle emploi...), services de proximité (médiathèques, centres sociaux, maisons de quartiers...), acteurs privés non lucratifs, acteurs économiques du secteur privé (mutuelles opérateurs téléphoniques...) et leurs représentants.

- La collectivité pratique **une écoute active des remontées de terrain** des acteurs du territoire.
- **Les acteurs de l'écosystème sont associés** au démarrage de la démarche et la construction de la feuille de route.
- La collectivité **s'appuie sur l'écosystème local pour la mise en œuvre des actions**, soit par des subventions directes, des Appels à projets, Appels à manifestation d'intérêt, de l'outillage, de l'ingénierie d'accompagnement...
- Il existe un **sentiment d'appartenance à un réseau d'acteurs locaux**, la collectivité est identifiée et connaît la plupart des acteurs du réseau.



Un travail de collaboration se matérialise. Nous avons réuni les partenaires institutionnels du département sur les politiques d'inclusion numérique : la CAF, Pôle emploi, les EPCI... Nous avons aussi associé les acteurs privés car, aujourd'hui, la responsabilité d'aider les usagers les plus éloignés du numérique doit être partagée. Même s'ils ont des objectifs qui diffèrent des nôtres, nos usagers sont aussi leurs clients et nécessitent d'être accompagnés. On souhaite arriver à quelque chose d'opérationnel avec eux dès 2024.

Nicolas Guichard, responsable de la mission Développement numérique - Département de la Drôme

Les indicateurs associés

- 35.** Des mécanismes d'écoute actifs sont mis en place, tels que des réunions régulières avec les acteurs locaux, des enquêtes ou des plateformes de feedback.
- 36.** Des concertations, échanges ou réunions de travail avec les acteurs de l'écosystème ont permis de coconstruire de la feuille de route et les propositions des acteurs locaux y ont été intégrées.
- 37.** Des subventions directes, des financements à travers des Appels à projets (AAP), Appels à manifestation d'intérêt (AMI) ou d'autres formes de soutien financier sont octroyées aux acteurs locaux pour la mise en œuvre des actions.
 - > *Montant de ces financements.*
- 38.** Des outils, des ressources ou ingénieries d'accompagnement sont mises à disposition des acteurs locaux, par la collectivité, pour les aider dans la réalisation des actions.
- 39.** Des collaborations et des échanges réguliers attestent de l'interconnaissance entre les acteurs locaux et la collectivité.
 - > *Nombre d'acteurs associés.*
 - > *Nombre de conventions signées.*

Prérequis n°2

Des liens avec les acteurs institutionnels : le Hub territorial et la mission Société Numérique de l'ANCT.

→ La collectivité a engagé un travail partenarial avec le Hub régional, pouvant être matérialisé par une convention, ou au moins par des échanges réguliers avec les équipes, pour la mise en oeuvre de projets communs.

→ Ainsi qu'avec la mission Société Numérique de l'ANCT, avec les mêmes critères, et/ou par le recours à ses différents dispositifs de soutien à l'écosystème, comme les Conseillers numériques ou l'AMI "outiller la médiation numérique", par exemple.

Les indicateurs associés

40. Il existe des échanges réguliers (mails, réunions...) entre les équipes de la collectivité et celles de son Hub régional.

41. Il existe des exemples concrets de projets ou d'initiatives réalisés en partenariat avec le Hub.

> Nombre de projets concernés.

42. Une ou plusieurs conventions ou accords de partenariat formels ont été signés entre la collectivité et le Hub.

> Nombre de conventions signées.

43. Il existe des échanges réguliers (mails, réunions...) entre les équipes de la collectivité et celles de la mission Société Numérique de l'ANCT.

44. Une ou plusieurs conventions ou accords de partenariat formels ont été signés entre la collectivité et l'ANCT.

> Nombre de conventions signées.



« Avant mon arrivée, en 2022, des animations de terrain étaient déjà mises en place pour promouvoir les outils et dispositifs existants dans l'inclusion numérique (Pass Aptic, dispositif Aidants Connect, AMI Conseillers numériques France Services par exemple). Certaines étaient organisées en partenariat avec le Hub et ont permis le déploiement de ses dispositifs. L'animation du réseau s'est amplifiée afin de proposer des temps d'échange autour de thématiques variées (parentalité numérique, numérique et handicap, éducation à la citoyenneté numérique...) et de favoriser les partenariats, d'outiller les professionnels de l'inclusion numérique et de faire remonter les besoins du territoire.

Kevin Guilbert, chef de projet transition numérique - Douaisis Agglo

« Au moment où nous commençons à élaborer le projet de territoire "Grand-Périgueux 2040", nous avons répondu à l'appel à projet de Hubikoop et PQNA qui proposait un accompagnement des collectivités dans l'élaboration de leur stratégie d'inclusion numérique. Nous souhaitons travailler sur une feuille de route partagée, prendre le temps de son appropriation en interne et en externe, afin de l'intégrer dans notre projet de territoire comme une priorité, voire une compétence affichée.

Marie-Aude Clément, directrice de la cohésion territoriale - Communauté d'agglomération du Grand Périgueux

Prérequis n°3

Des liens avec l'écosystème étendu, au-delà du territoire de la collectivité.

→ La collectivité est présente aux événements NEC, nationaux et locaux, et/ou a participé à l'organisation d'un NEC.

→ Elle est en lien avec les autres échelons de collectivités du territoire (région, département, intercommunalité, commune) et avec la préfecture du département pour la mise en oeuvre de la politique publique.

→ Elle s'inspire de bonnes pratiques et/ou travaille en partenariat avec d'autres collectivités (françaises ou étrangères) hors territoire pour la mise en oeuvre de projets communs.



« Aujourd'hui, la Ville de Chambéry mène des coopérations ambitieuses avec des villes du Burkina Faso, du Liban, du Maroc, d'Allemagne, d'Albanie, d'Italie, et du Québec. L'action internationale entre collectivités permet de s'inspirer des expériences des autres et coconstruire des projets communs. Avec Shawinigan (Québec), par exemple, ancienne ville industrielle qui a fait de l'entrepreneuriat et du numérique un axe important de sa politique publique, nous avons créé un programme croisé d'incubation pour de jeunes entrepreneurs.

Benjamin Louis, adjoint au Maire délégué au numérique et à l'innovation - Ville de Chambéry

Les indicateurs associés

40. Un agent, un élu, ou plusieurs; ont participé à un NEC local.

> Nombre de participations.

46. Un agent, un élu, ou plusieurs, ont participé à un NEC national.

> Nombre de participations.

47. La collectivité a déjà participé ou prévoit de participer à l'organisation d'un NEC local ou national.

> Nombre de NEC organisés et à organiser.

48. Il existe des exemples concrets de partenariats et de collaborations entre la collectivité et d'autres échelons de collectivités de son territoire pour la mise en oeuvre de la politique publique.

49. La collectivité échange régulièrement (mails, réunions...) avec la préfecture du département sur la politique d'inclusion numérique.

50. Des exemples de bonnes pratiques provenant d'autres collectivités françaises ou étrangères ont inspiré la collectivité et ont abouti à des actions concrètes.

51. Des partenariats ont été signés avec d'autres collectivités, qu'elles soient situées en France ou à l'étranger, pour échanger des idées, partager des ressources, ou mener des projets communs en matière d'inclusion numérique.

Enjeu n°4 : proposer des actions concrètes pour les personnes

L'inclusion numérique sur le terrain

Prérequis n°1

L'accès à la connexion, aux équipements et aux services dématérialisés.

- Un accès à la connexion internet est proposé aux administrés, soit par des bornes wifi, soit par la proposition d'abonnements à tarif social.
- Du matériel est mis à disposition du public dans les locaux de la collectivité, les services de proximité, les associations... Elle propose également (distribution ou vente à bas prix) des équipements à ses administrés les plus modestes. Ces équipements sont, dans la mesure du possible, reconditionnés.
- Elle agit pour la structuration d'une filière de reconditionnement. Elle porte une attention à ce que le matériel mis à disposition soit reconditionné.
- Elle a engagé un travail sur l'accessibilité de ses services numériques en terme de design utilisateur, de respect du RGAA, d'utilisation du FALC, etc

Les indicateurs associés

- 52.** Des bornes wifi publiques sont installées dans des lieux de la collectivité (ses propres locaux, locaux associatifs, de services de proximité...). La liste de ces points d'accès est communiquée aux administrés, sur une cartographie par exemple.
- 53.** La collectivité travaille avec les opérateurs de téléphonie pour proposer des abonnements à tarif social pour les ménages à faibles revenus.
- 54.** Il existe des actions régulières de distribution ou de vente à bas prix d'équipements numériques reconditionnés aux administrés les plus modestes.
- 55.** Une filière de reconditionnement s'est structurée, ou se structure, sur le territoire, avec l'appui (logistique ou financier) grâce aux soutiens à des initiatives d'acteurs locaux par exemple.
- 56.** L'utilisation de matériel reconditionné dans les services de la collectivité est privilégiée.
- 57.** La collectivité a réalisé, ou prévoit de réaliser, une évaluation de la conformité des services numériques proposés par la collectivité aux normes d'accessibilité, telles que le RGAA, et l'utilisation du FALC.
- 58.** Il existe des exemples de mesures prises pour améliorer l'accessibilité des services numériques, comme des modifications de conception, des formations pour les équipes, ou des retours d'usagers pris en compte.

Nous travaillons également sur la conception de nos propres services afin de limiter le recours à l'accompagnement et pour concevoir nos interfaces et services numériques de manière plus efficace.

Frédéric Turner, chef de projets territoire intelligent et open data - Communauté urbaine de Dunkerque

Prérequis n°2

Des lieux et des actions de médiation numérique (ateliers, accompagnement, sensibilisation, éducation...)

- Il existe un ou **plusieurs lieux de médiation numérique** (EPN, fablab, CCAS...) sur le territoire. Leur nombre peut varier suivant l'échelon et la taille de la collectivité.
- Des **services d'aide et d'accompagnement numérique**, ainsi que des **ateliers de médiation numérique, de formation ou de sensibilisation**, sont proposés sur le territoire.
- Des événements ou **ateliers sur des projets thématiques spécifiques**, au-delà de « l'accompagnement numérique classique », sont proposés sur le territoire.



Il y a 35 communes sur le secteur de l'agglomération du Douaisis avec 11 Conseillers numériques depuis 2021 ainsi que plusieurs médiateurs qui étaient là auparavant. Ils travaillent dans des collectivités et structures de proximités (Mairies, MJC, Missions Locales, médiathèques, centres sociaux et autres associations...). Certains Conseillers numériques proposent des ateliers « hors les murs » pouvant se déplacer sur l'ensemble des communes comme celui de la Communauté d'Agglo. Cela permet d'aller au plus près des habitants surtout dans les territoires qui sont dépourvus d'offre d'accompagnement numérique. Il existe également 4 maisons France Services ainsi que le « bus bleu » déployé par le Département du Nord.

Les indicateurs associés

- 59.** La collectivité soutient, ou dispose directement, d'un ou plusieurs lieux de médiation numérique (EPN, Fablab, CCAS...) sur le territoire.
> *Nombre de lieux de médiation numérique sur la cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique*
- 60.** La collectivité utilise une cartographie qui répertorie les lieux, les acteurs locaux et les services proposés sur son territoire. Les informations sur l'accessibilité de ces lieux y compris les horaires d'ouverture et la disponibilité des équipements, sont communiquées aux usagers.
- 61.** Elle soutient, ou propose directement, des services d'aide et d'accompagnement numérique, ainsi que des ateliers de médiation numérique, de formation ou de sensibilisation, sont proposés sur le territoire.
- 62.** Elle soutient, ou propose directement, des événements ou ateliers sur des projets thématiques. *Par exemple, des programmes axés sur la parentalité numérique, l'éducation aux médias, la sécurité en ligne, la citoyenneté numérique, etc.*
- 63.** Les informations relatives à ces services et événements (description, détails sur leur fréquence, et modalités de participation) sont disponibles et accessibles.
> *Nombre d'accompagnements proposés.*

Il intervient une fois par mois dans certains quartiers. Ils proposent ainsi une aide aux démarches administratives pour les personnes les plus éloignées du numérique.

Kevin Guilbert, chef de projet transition numérique - Douaisis Agglo

Prérequis n°3

Une utilisation efficiente des dispositifs d'Etat.

- Des Conseillers numériques sont présents et travaillent sur le territoire de la collectivité.
- Il existe, sur le territoire de la collectivité, un ou plusieurs Espaces France Services avec une permanence de conseiller(s) numérique(s).
- La collectivité a recours au dispositif des Pass numériques (commande et distribution) et en a tiré profit pour la mise en oeuvre de sa politique publique.
- Elle connaît et a recours aux autres dispositifs de soutien au secteur proposés par les instances nationales.



Il y a 2 Conseillers numériques employés par l'agglomération de La Rochelle. La première travaille à la médiathèque et le second est itinérant dans les 28 communes de l'agglomération dont 50% a minima dans les QPV. Ce dernier travaille en lien étroit avec les mairies et les Espaces France Services du territoire.

Jérôme Valais, chef de projet numérique - Ville et Agglomération de La Rochelle



Nous avons été aidés par la diffusion des outils comme les pass numériques, qui sont sortis à ce moment-là. Ils nous ont au moins permis de nous questionner sur les acteurs clés et de nous structurer autour de ces acteurs.

Erwan Le Luron et Hugo Brunon, chefs de projet inclusion numérique - Métropole de Lyon

Les indicateurs associés

- 64.** La collectivité a directement recours au dispositif des Conseillers numériques ou accompagne les acteurs de son écosystème dans leur recrutement. Elle a connaissance des services proposés par les Conseillers.
- > *Nombre de Conseillers numériques employés par la collectivité ou sur le territoire.*
- 65.** La collectivité connaît les différents espaces France Services de son territoire et soutient les activités d'aide et d'accompagnement numérique qui y sont proposés.
- > *Nombre d'espace France Services.*
- 66.** La collectivité a eu recours au dispositif des Pass numériques et présente un bon taux de redistribution.
- > *Nombre de pass commandés et taux d'utilisation.*
- 67.** Il existe des exemples concrets où les Pass numériques ont été utiles aux usagers et à la collectivité.
- 68.** La collectivité a répondu à des Appels à projets (AAP) ou Appels à manifestation d'intérêt (AMI) proposés par les instances nationales telles que l'ANCT et la Banque des Territoires (CTIN, fabrique numérique de territoire, AMI Outiller la médiation numérique, Territoires numériques éducatifs...). Elle a été sélectionnée parmi les lauréats.
- > *Nombre de réponses et de sélections à des AAP & AMI.*

Prérequis n°4

Des formations proposés aux professionnels (agents publics ou associatifs).

- La collectivité s'assure des compétences numériques de ses agents administratifs (tout service).
- Des actions de sensibilisation ou de formation aux enjeux de l'inclusion numérique sont proposées aux élus et aux agents, ainsi qu'aux professionnels de l'accueil et de l'action sociale.
- Les professionnels de l'aide et de la médiation numérique sont accompagnés et outillés par la mise à disposition de boîtes à outils, de méthodologie, et de formation pour leur prise en main.



Nous avons créé une formation gratuite d'une semaine, la "formation sésame", pour les acteurs sociaux (agents publics et associatifs), parce que ce sont des relais vers les personnes en difficulté. C'est une formation sur l'inclusion numérique qui est découpée en 7 modules. Un assez généraliste pour se mettre d'accord sur les termes comme Internet, les GAFAM, etc., un sur la pédagogie particulière aux écrans, deux modules techniques (sur l'ordinateur fixe et sur l'ordinateur portable), trois modules sur l'action sociale, notamment le métier d'écrivain public numérique, e-administration, et le dernier sur l'adaptation à l'illettrisme. Nous avons formé à peu plus 600 personnes jusqu'à présent.

Gilles Massini, Responsable du centre Inclusion numérique - Bordeaux Métropole

Les indicateurs associés

- 69.** La collectivité a mis en place un programme d'évaluation et de développement des compétences numériques de ses agents administratifs.
- > *Nombre de sessions de formation.*
 - > *Nombre d'agents et élus formés.*
- 70.** La collectivité a recours au programme Pix Territoires pour tester les agents et les accompagner dans leur montée en compétences numériques.
- > *Nombre de test passés.*
- 71.** La collectivité propose des programmes de sensibilisation ou de formation aux enjeux de l'inclusion numérique pour ses élus et agents.
- > *Nombre de sessions.*
 - > *Nombre d'agents et élus sensibilisés.*
- 72.** La collectivité propose des programmes de sensibilisation ou de formation aux enjeux de la médiation numérique pour les professionnels de l'accueil et de l'action sociale tels que les agents d'accueil, les travailleurs sociaux, etc.
- > *Nombre de sessions.*
 - > *Nombre de professionnels sensibilisés.*
- 73.** La collectivité produit des outils ou finance la production d'outils mis à disposition des professionnels de l'aide et de la médiation numérique. Elle s'assure également de leur prise en main en proposant ou en finançant l'accompagnement et la formation.
- > *Nombre d'outils mis à disposition.*

Prérequis n°5

La communication auprès des administrés.

→ Des événements en lien avec l'inclusion numérique sont organisés sur le territoire afin de toucher des publics plus largement que ceux traditionnellement adressés par la médiation numérique.

→ Une communication efficace est déployée vers les administrés, soit par la mobilisation des ressources internes et dédiées de la collectivité, soit en s'appuyant sur les acteurs de son écosystème.

Les indicateurs associés

74. La collectivité organise ou participe à des événements en lien avec l'inclusion numérique sur son territoire (forums thématiques, rencontres entre acteurs économiques, de la santé...)

> *Nombre d'événements organisés ou co-organisés.*

75. Elle s'appuie sur ses ressources internes pour la communication, qu'elle soit en ligne (réseaux sociaux, site internet, newsletters...) ou sur papier (publications dans les journaux locaux, brochures, affiches...).

76. Elle s'appuie sur les acteurs l'écosystème local tels que les structures accueillant du public, les associations, les entreprises, les médias locaux... en leur transmettant les informations à diffuser via leurs propres canaux de communication.

77. Elle s'assure de l'accessibilité de l'information diffusée (conformité RGAA, utilisation du FALC...).

Il y a différents niveaux de communication. A notre niveau, nous avons un blog sur notre site internet et nous éditons un programme mensuel pour nos ateliers. Ensuite, le centre culturel, qui a sa propre communication, relaye nos actions sur son site internet, parfois sur support papier ou affichage public. La collectivité communique également sur ses supports, son site internet, ses réseaux sociaux. Le magazine papier relaie aussi nos actions, comme celle du reconditionnement des ordinateurs. Et, enfin, les nombreux partenaires aussi peuvent communiquer. Finalement, il n'est pas rare d'entendre parler de nous.

Hubert Dessinet, responsable du réseau cyber-bases - Communauté de communes de Lacq-Orthez

Il y a un service com à la ville de Chambéry mais nous avons quelqu'un, dans notre service interne, qui s'en occupe. Le meilleur canal c'est vraiment de s'appuyer sur les structures qui sont à la rencontre du public : les centres sociaux, les médiathèques... en ayant des personnes identifiées dans ces lieux vers qui se tourner pour leur communiquer ce qui se passe sur le territoire. On a souvent des affiches qu'on diffuse dans ces lieux. Donc on travaille beaucoup avec l'écosystème.

Elsa Chapelle, coordinatrice du tiers-lieux La Dynamo - Ville de Chambéry

Conclusion

Comment dématérialiser sans exclure ?

La place grandissante du numérique, et notamment le développement de la dématérialisation des services, est aujourd'hui vecteur d'exclusions notables.

Les politiques publiques d'inclusion numérique ne figurent pas parmi les compétences administratives obligatoires des collectivités territoriales. Cependant, ces politiques publiques sont nécessaires pour que les acteurs, publics ou privés, et les décideurs, nationaux ou locaux, puissent dématérialiser sans exclure.

Pour poursuivre ce projet de transformation, il convient de s'appuyer sur ces décideurs afin d'agir pour que les citoyens et citoyennes ne se sentent pas exclus de la société numérique. Dans le cadre d'une démarche globale et systémique pour lutter contre cette exclusion, les collectivités territoriales, parce qu'elles agissent au plus près de leurs administrés, figurent parmi les premières actrices auxquelles il faut s'adresser.

Cette méthodologie vise donc à les questionner. Les politiques qu'elles déploient correspondent-elles à cette objectif commun d'inclusion numérique de tous et toutes ? Et comment mesurer l'impact de leur réponse à ce besoin de conséquence ?

Pour y répondre, différents accompagnements leur sont aujourd'hui proposés par des acteurs clés du secteur. Aussi, les Hubs territoriaux pour un numérique inclusif, à l'instar des Assembleurs et de Hubikoop, ont développé des outils et des méthodes pour accompagner les collectivités dans la construction de ces politiques publiques locales fondamentales.

Ressources

→ **Programme des Assembleurs "Accélérateur d'inclusion numérique - Accompagner le développement d'une politique d'inclusion numérique territoriale"**

→ **Guide méthodologique de PQNA et Hubikoop « Co-construire une feuille de route territoriale d'inclusion numérique »**



Précautions méthodologiques

Ce livre blanc propose une méthode d'évaluation de la maturité des collectivités sur l'inclusion numérique.

Nous l'avons construite de manière empirique, grâce des entretiens réalisés avec des acteurs locaux, agents ou élus de collectivité, en charge de la politique publique d'inclusion numérique. Ils représentent 11 collectivités d'échelon, de taille et de région différentes, avec une politique locale plus ou moins avancée.

Nous avons également interrogé deux Hubs territoriaux pour un numérique inclusif, Les Assembleurs et Hubikoop, ainsi que la Banque des Territoires.

Nous nous sommes basées sur leurs différentes expériences pour élaborer les critères de maturité et les indicateurs associés.

Remerciements

Nous remercions les personnes qui ont pris le temps de se prêter à l'exercice de l'entretien pour témoigner, partager leurs expériences, leurs actions et leurs visions.

Nous remercions les Hubs Les Assembleurs et Hubikoop pour leurs apports méthodologiques et l'ouverture de leur réseau de collectivités.

Enfin, nous remercions les équipes de la Banque des Territoires pour leur participation et leur soutien à ce projet.

Les personnes et collectivités interrogées

- Gilles Massini, Responsable du centre Inclusion numérique - Bordeaux Métropole
- Benjamin Louis, adjoint au Maire, délégué au numérique et à l'innovation, et Elsa Chapelle, coordinatrice de la Dynamo - Ville de Chambéry
- Nicolas Guichard, responsable de la mission Développement Numérique - département de la Drôme
- Kevin Guilbert, chef de projet transition numérique - Douaisis agglo
- Julie Mathieu, chargée de mission inclusion numérique au CCAS - Ville de Dunkerque, et Frédéric Tourner, chef de projets territoire intelligent et open data - Communauté urbaine de Dunkerque
- Erwan Le Luron et Hugo Brunon, chefs de projet inclusion numérique - Métropole de Lyon
- Marie-Aude Clément, directrice de la cohésion territoriale - Communauté d'agglomération du Grand Périgueux
- Jérôme Valais, chef de projet numérique - Ville et Agglomération de La Rochelle
- Hubert Dessinet, responsable du réseau cyber-bases - Communauté de communes de Lacq-Orthez
- Christophe Hugon, Conseiller municipal - Ville de Marseille
- Carole Vitasse, co animatrice du GRAIN et chargée de mission inclusion numérique - GIP "Vendée Numérique"

Crédits

Coordination éditoriale

Quitterie de Marignan

Enquête et rédaction

Coline Siguier Rigoni

Design graphique

Hugo Stephan

Impression

Pixartprinting.fr

Date de publication

18 octobre 2023

Partenaires

Licence d'utilisation

Suivant une licence proposée par Creative Commons, nous mettons la conception et la rédaction de cette publication et sa mise en page à disposition du public.

Vous êtes donc libres de copier, de modifier et d'utiliser cette ressource, en citant l'auteur de sa conception (La Mednum), sans pour autant suggérer qu'ils approuvent votre utilisation. Si vous reproduisez, diffusez, modifiez cette publication, veuillez à le faire sous les mêmes conditions ou alors à demander l'autorisation préalable des auteurs.

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

LA→MEDNUM