

Focus thématique :

Collectivités territoriales et inclusion numérique

Critères et indicateurs pour
évaluer leur degré de maturité

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 chacune puisse s'en saisir sur les territoires.

LES 4 GRANDS ENJEUX D'UNE POLITIQUE PUBLIQUE LOCALE D'INCLUSION NUMÉRIQUE

Les indicateurs 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	P. 5
Enjeu n°2 : garantir une capacité opérationnelle solide	P. 8
Enjeu n°3 : s'assurer l'appui de l'écosystème étendu	P. 11
Enjeu n°4 : proposer des actions concrètes pour les personnes	P. 14

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.

Comment formaliser l'inclusion numérique comme priorité au sein de la collectivité, en cohérence avec les politiques publiques et contrats existants ?

→ **S'inscrire dans la feuille de route du numérique** pour profiter d'une dynamique existante. Dans l'agglomération du Grand Lyon, le point de départ des réflexions est né dans la démarche "Smart city". En Drôme, c'est le volet numérique d'intérêt général qui a pu porter les sujets d'inclusion numérique.

→ **Inclure l'inclusion numérique dans les documents stratégiques de coordination** comme la Convention territoriale globale de la Drôme (dispositif de la CAF), les contrats de ville comme le Grand Périgueux ou la Stratégie de cohérence régionale d'aménagement numérique (SCORAN) de Bourgogne-Franche-Comté pour créer un engagement formel entre les acteurs de la collectivité et avoir un document de référence.

→ **Identifier l' élu porte-parole de l'inclusion numérique** pour l'ériger en priorité politique. À Lacq-Orthez, c'est la Vice-présidente qui l'intègre dans ses propres orientations stratégiques et l'incarne au sein de la collectivité, impulse des actions et suit les avancements de la feuille de route.

Coup d'oeil sur...

Convention territoriale globale :

convention-cadre politique et stratégique pour coordonner un projet social de territoire avec la Caf, les acteurs terrain et la collectivité.

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 sa déclinaison opérationnelle.
3. Une délégation ou une mission officielle a été attribuée à un élu sur l'inclusion numérique spécifiquement.
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.
5. 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.

Comment convaincre les élus de porter les sujets du numérique d'intérêt général ?

La sensibilisation des élus est souvent le point de bascule pour la formalisation d'une politique publique concrète. Une fois que le sujet est identifié comme clé au même titre que la transition numérique, le portage politique permet de fluidifier les actions et de structurer une stratégie cohérente.

→ **Mettre en lumière la réalité de l'exclusion numérique sur le terrain** pour sensibiliser les élus à la dimension sociale du numérique. Grâce aux rapports des régies de quartier de l'agglomération de La Rochelle, ou aux remontées des travailleurs sociaux du Grand Périgueux, les difficultés des habitants dans les usages du quotidien se concrétisent.

→ **Profiter du calendrier politique du territoire** : les campagnes électorales et les changements dans la gouvernance peuvent avoir un effet momentum pour impliquer les nouveaux élus. À Lacq-Orthez, ça a été l'occasion de redéfinir les rôles et d'y ajouter cette dimension. À Marseille, le changement de mandature a été un vrai accélérateur de la prise en compte du sujet de l'inclusion numérique au sein de la collectivité.

→ **Utiliser les grandes rencontres du territoire comme levier.** L'inauguration du tiers-lieu emblématique de l'inclusion numérique à Chambéry a mis le feu des projecteurs sur nos enjeux et impliqué l'élu directement.

Les indicateurs associés :

6. Il existe un document stratégique qui porte sur une politique numérique globale, plus large que la seule thématique de l'inclusion numérique.
7. 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.*
8. Les sujets du numérique responsable sont abordés dans les échanges sur la transition numériques de la collectivité (logiciels libres, protection des données, etc.)
9. 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.

Quelques pistes pour mettre en place la gouvernance la plus adaptée :

→ **S'inscrire dans les comités de direction transverses** comme dans le Grand Lyon pour traiter du numérique en même temps que la culture, l'éducation, la politique de la ville, etc. Cette démarche permet aux élus de travailler ensemble et **co-construire une stratégie partagée sur des thématiques multi-sectorielles** liées à l'inclusion numérique.

→ **Se positionner pour formaliser la feuille de route "France Numérique Ensemble" sur le département** pour être référent et identifié sur le territoire en lien avec la politique nationale.

→ **S'inspirer et s'entraider auprès des collectivités voisines en favorisant le pair-à-pair** et le partage d'informations, comme la Vendée et le Maine-et-Loire, ou encore la Communauté de commune de Lacq-Orthez qui a formalisé un partenariat avec ses voisins du Béarn des gaves.

Les indicateurs associés :

10. 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...*

11. 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".

12. 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.

13. 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.*

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

Enjeu n°2 : garantir une capacité opérationnelle solide

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.

Quelques exemples pour s'organiser en interne :

Pour développer au sein de la collectivité des capacités d'action, il peut être compliqué de mobiliser les bonnes ressources ou des personnes au sein des services. À l'instar des élus, les agents ont aussi besoin d'être sensibilisés à la question de l'inclusion numérique.

→ **Identifier au moins une personne référente pour incarner le sujet**, comme à Douaisis Agglo où une seule personne est clairement en charge de la question de l'inclusion numérique, mais a **les capacités et la légitimité de mobiliser des personnes dans les services**. Les actions sont ainsi coordonnées, mais portées par des services différents.

→ **S'appuyer sur les dispositifs nationaux pour recruter des personnes dédiées** comme un coordinateur de conseillers numériques qui fait le relai entre les actions du terrain et la collectivité.

Coup d'oeil sur...

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

Les indicateurs associés :

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

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

17. 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.

18. 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.

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

20. 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.

Comment déterminer un budget pour une politique publique qui est encore en phase de construction ?

Il est rare qu'un **budget soit alloué à l'inclusion numérique** dès le démarrage des réflexions. Il est souvent mentionné que cette ligne budgétaire ne se dégage qu'une fois les élus convaincus, ou les premières actions mises en oeuvre. Quelques pistes :

→ **Valoriser les initiatives existantes et les acteurs du territoire dans l'initialisation de la feuille de route**, la co-construire avec eux sera l'occasion de comprendre quel montant allouer à cette politique publique sur le territoire. Dans l'agglomération de La Rochelle ou en Vendée, il n'y a pas de budget dédié, mais la politique en matière d'inclusion numérique reste claire et partagée.

→ **Identifier les Appels à manifestation d'intérêt (AMI), Appels à candidature (AAC), FEDER, subventions de l'État ou de l'Europe, etc.** qui permettent un budget d'amorçage. Ces financements font parfois l'objet d'accompagnements spécifiques qui viennent guider la réflexion de feuille de route et la structuration des actions.

→ **Créer des partenariats avec des collectivités voisines** pour mutualiser les budgets.

Les indicateurs associés :

21. 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.*

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

> *Montant du budget de fonctionnement.*

> *Montant du budget d'investissement.*

23. 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 œuvre de la politique publique.*

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

Prérequis n°3

Une connaissance fine des problématiques du territoire.

Comment prioriser et dimensionner les besoins d'action ?

Pour définir les ressources nécessaires au bon déploiement de la politique publique, le premier levier réside dans la connaissance **des besoins** de son territoire, que ce soient ceux des administrés, des professionnels, ou d'autres acteurs locaux.

→ **Établir un diagnostic territorial**, en utilisant les communs dédiés ([Indice de fragilité numérique](#)) ou en s'appuyant sur l'expertise du Hub territorial pour un numérique inclusif de la région.

→ **Comprendre l'offre du territoire** par un recensement des acteurs, via la cartographie nationale de l'ANCT. Identifier également l'implication des structures privées qui agissent sur le territoire et qui ont une bonne connaissance des acteurs et relais.

→ **Se questionner, en interne, sur les freins que la collectivité pourrait rencontrer** dans la construction d'une politique publique.



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 :

25. 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...
26. Cette collecte de données régulière, voire systématisée, pour permettre un suivi de l'évolution des besoins.
27. Il existe des exemples concrets de la manière dont ces informations ont été utilisées pour orienter la politique publique.
28. La collectivité a créé et utilise une cartographie qui répertorie les lieux, les acteurs locaux et les services proposés sur son territoire.
29. Cette cartographie est régulièrement mise à jour grâce aux données actualisées pour refléter les évolutions de l'offre du territoire.
30. 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.
31. 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 acteurs locaux “de terrain” : opérateurs de l'État, services de proximité (médiathèques, centres sociaux, maisons de quartiers...), acteurs privés non lucratifs, acteurs économiques du secteur privé (mutuelles, opérateurs téléphoniques...) et leurs représentants.

Appuyer sa démarche sur un réseau :

Les synergies avec les acteurs du territoire favorisent la connaissance des besoins sur le terrain et appuient le portage politique. Les collectivités interrogées sur les prémisses de leur politique publique ont montré une vraie dynamique de réseau avec les acteurs de l'accompagnement et les opérateurs sur le territoire. Deux approches complémentaires :

→ Impliquer les acteurs du travail social.

Dans la Communauté Urbaine de Dunkerque, il est remonté très tôt que la dématérialisation des démarches impliquait une dimension de médiation numérique subie par les travailleurs sociaux. Ce sont les premiers prescripteurs de l'accompagnement au numérique.

→ Créer des espaces de concertation et de partage les acteurs de l'écosystème.

En Vendée, ce groupe persiste après la construction d'une première feuille de route. Il permet de réfléchir en prenant en compte les enjeux de toutes les approches métiers. En Drôme, ces échanges ont réuni les opérateurs publics, les EPCI, les acteurs privés pour partager la responsabilité d'aider leurs usagers et de penser les meilleurs dispositifs.

Les indicateurs associés :

- 32.** 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.
- 33.** 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.
- 34.** 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.
- 35.** 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.



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 et ainsi 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"

Prérequis n°2

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

Identifier les relais institutionnels sur le territoire :

→ **Engager 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 le dispositif Conseillers numériques ou l'AMI "outiller la médiation numérique", par exemple.



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

Les indicateurs associés :

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

37. Il existe des exemples concrets de projets ou d'initiatives réalisés en partenariat avec le Hub.
> *Nombre de projets concernés.*

38. Une ou plusieurs conventions ou accords de partenariat formels ont été signés entre la collectivité et le Hub.
> *Nombre de conventions signées.*

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

40. Une ou plusieurs conventions ou accords de partenariat formels ont été signés entre la collectivité et l'ANCT.
> *Nombre de conventions signées.*

Prérequis n°3

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

Tisser des liens et s'inspirer à l'extérieur, quelques pistes :

→ **Aller à la rencontre de ses pairs aux événements Numérique en commun[s]**, nationaux et locaux, et/ou participer à l'organisation d'un NEC. Ces rencontres sont sources d'inspiration, de ressources précieuses et d'échanges pour connaître et faire connaître la variété des approches sur le sujet.

→ **Créer des liens avec les autres échelons de collectivités** du territoire (région, département, interco, commune) **et avec la préfecture du département** pour la mise en oeuvre de la politique publique.

→ **S'inspire de bonnes pratiques et/ou travailler en partenariat avec d'autres collectivités** (françaises ou étrangères) hors territoire pour la mise en oeuvre de projets communs. À Chambéry, ville hôte du prochain Numérique en commun[s] national, l'inspiration dépasse les frontières françaises avec des partenariats au Liban, en Albanie, au Burkina Faso, etc.

Coup d'oeil sur...

> [Le calendrier des événements Numérique en Commun\[s\]](#).

> [NDIA](#) : Le réseau des acteurs de l'inclusion numérique des États-Unis..

Les indicateurs associés :

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

> *Nombre de participations.*

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

> *Nombre de participations.*

43. 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.*

44. 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.

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

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

47. 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 °4 : proposer des actions concrètes pour les personnes

L'inclusion numérique sur le terrain

Les politiques publiques d'inclusion numérique se sont construites de manière incrémentale : les premières actions d'accompagnement de proximité font remonter les besoins des usagers et des professionnels pour **faire émerger les réflexions sur le territoire**.

Le recensement de l'offre existante est inhérent à la conception d'une feuille de route.

Sur cet axe opérationnel, le rôle de la collectivité est en général de mettre en cohérence les initiatives éparses du territoire en lien avec la politique publique nationale, les spécificités territoriales et les capacités des acteurs.

Les indicateurs de cet axe mettent en lumière des exemples d'actions autour de quatre pré-requis.

Prérequis n°1

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

→ Identifier les **points d'accès à une connexion internet**.

→ **Faire le lien avec des filières de matériel reconditionné** et avec les structures mettant à disposition du matériel gratuit ou à bas coût.

→ Se former à **l'accessibilité de ses services numériques** en termes de design utilisateur, de respect du RGAA, d'utilisation du FALC, etc. pour évaluer la maturité de la collectivité dans cette démarche.

Coup d'oeil sur...

> [Le guide sur l'accessibilité numérique](#) de Content Square.

Les indicateurs associés :

48. Des bornes wifi publiques sont installées dans des lieux de la collectivité. La liste de ces points d'accès est communiquée aux administrés.

49. La collectivité travaille avec les opérateurs de téléphonie pour proposer des abonnements à tarif social.

50. Il existe des actions de distribution ou de vente à bas prix d'équipements numériques reconditionnés.

51. Une filière de reconditionnement s'est structurée, ou se structure, sur le territoire.

52. L'utilisation de matériel reconditionné dans les services de la collectivité est privilégiée.

53. 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.

Prérequis n°2

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

Comment recenser les lieux de médiation numérique sur son territoire et les accompagner ?

→ **Cartographier les lieux de médiation numérique** d'un territoire fait partie de l'expertise des Hubs territoriaux pour un numérique inclusif. En lien avec la cartographie nationale et Dora, un process facile à mettre en place permet une routine de collecte de ces données.

→ **Impliquer les professionnels dans des événements dédiés** sur le territoire pour identifier leur besoin de soutien et d'accompagnement.

Coup d'oeil sur...

> [DORA](#) : la plateforme de recensement des lieux d'inclusion

> [La cartographie de lieux d'inclusion numérique](#).

Les indicateurs associés :

54. 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](#)*

55. 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.

56. 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 sur le territoire.

57. Elle soutient, ou propose directement, des événements ou ateliers sur des projets thématiques. *Par exemple, des programmes axés sur des sujets comme la parentalité numérique, l'éducation aux médias, la sécurité en ligne, la citoyenneté numérique, etc.*

58. 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.*

Prérequis n°3

Une utilisation efficace des dispositifs d'Etat.

→ **Les dispositifs d'État sont une ressource précieuse pour consolider et pérenniser des actions sur le territoire**, notamment avec le recrutement et la formation de professionnels dédiés à l'accompagnement numérique comme les conseillers numériques ou les agents France Services.

Les comptes-rendus d'activité de ces professionnels viennent appuyer les arguments de plaidoyer nécessaires au bon portage politique de la démarche. Par ailleurs, avec la formation certifiante, ils permettent de professionnaliser un accompagnement parfois bénévole.

Les indicateurs associés :

59. La collectivité a directement recours au dispositif 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.*

60. 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.*

61. 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.*

62. Il existe des exemples concrets où les Pass numériques ont été utiles aux usagers et à la collectivité.

63. 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 sélections à des AAP & AMI.*

Prérequis n°4

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

→ **L'outil PIX Territoires** permet de prendre conscience des compétences numériques des agents de la collectivité.

→ **Sur La Base**, des ressources sur la pratique de médiation numérique peuvent être relayés auprès des professionnels de la collectivité. Construite sur la logique des communs, cette base de ressources favorise le partage de bonnes pratiques et l'entraide entre pairs.

→ **Former les acteurs directement** avec un module commun comme à Bordeaux Métropole permet d'assurer une prise de conscience collective des enjeux et d'assurer un vocabulaire commun tout au long de l'accompagnement des usagers.

Coup d'oeil sur...

> [PIX Territoires](#) : l'offre de montée en compétences sur le numérique dédiée aux collectivités.

> [La Base](#) : plateforme collaborative de partage d'outils et ressources au service du numérique d'intérêt général.

Les indicateurs associés :

64. 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.*

65. 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.*

66. 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.*

67. 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.*

68. 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.*

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 cet 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.

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.

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"](#)



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.

Les personnes et collectivités locales 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 aggro**
- 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"**

Coordination éditoriale :

Quitterie de Marignan

Enquête et rédaction :

Coline Siguier Rigoni

Design graphique :

Hugo Stephan

Impression :

Pixartprinting.fr

Date de publication :

27 décembre 2023

Licence d'utilisation

Suivant une licence proposée par Creative Commons, nous mettons la conception, 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, veillez 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

lamednum.coop