

“Outiller les collectivités pour agir et co-construire une stratégie territoriale d'inclusion numérique”

Réponse à l'appel à manifestation d'intérêt “Outiller la médiation numérique”



Un double constat au niveau des EPCI

Des constats locaux à la suite d'un cycle régional de qualification sur la thématique de l'inclusion numérique...

Un partenariat complémentaire

HUBIK

Pour un numérique inclusif
en Nouvelle-Aquitaine

Coopérative d'intérêt collectif dédiée aux questions d'inclusion numérique, **Hubik** intervient auprès de l'ensemble de ses acteurs pour les accompagner dans leurs projets, au travers d'animation de réseau, d'accompagnement stratégique, et de formation professionnelle.



Pays et Quartiers de Nouvelle-Aquitaine est un centre de ressources régional sur le développement territorial et d'accompagne à ce titre la mise en oeuvre des politiques publiques (revitalisation, politique de la ville, programmes alimentaires de territoire, etc.) auprès des collectivités à travers la mise en réseau d'acteurs, l'échange de pratiques, la capitalisation d'expériences, ou encore du travail d'analyse.

Un projet régional structurant

Cycle de qualification de janvier 2021 à juin 2022 sur le thème "Inclusion numérique et territoires"

- 6 Groupes de travail thématiques allant de la compréhension des enjeux à l'évaluation des actions menées ;
- 4 Webconférences thématiques ;
- 4 Retours d'expériences terrain inspirant ;
- 13 Fiches outils sur les dispositifs phares de l'inclusion numérique.

Plus d'une centaine de participants uniques dont plus d'un quart des EPCI de Nouvelle-Aquitaine

Des constats locaux

Un contexte d'urgence (dématérialisation) et d'opportunité (CNFS) qui conduit les collectivités à se mobiliser sans prendre le temps de comprendre les enjeux locaux et d'avoir une démarche structurée.

Une méconnaissance fréquente des dispositifs nationaux et de ce qui existe par ailleurs qui ne leur permet pas de s'appuyer sur des outils et démarches ayant démontré leur efficacité.

Un manque de visibilité sur la cohérence entre les enjeux de l'inclusion numérique et ceux du développement territorial, ce qui empêche les collectivités de mobiliser de manière assurée du temps et des ressources sur ce sujet.

Un forte hétérogénéité, tant territoriale qu'en termes de maturité, qui empêche les collectivités de trouver des réponses adaptées à leurs besoins, dans un contexte de forte contrainte budgétaire qui ne leur permet pas de mobiliser des expertises et moyens *ad hoc*.



Un double constat au niveau des EPCI

...étayés et renforcés par une consultation nationale des élus locaux réalisée par le Sénat



Ces constats sont renforcés par les conclusions du rapport d'information du Sénat intitulé “Renforcer la cohésion numérique dans les territoires : 20 mesures pragmatiques et de bon sens”, et en particulier des résultats d'une consultation nationale réalisée auprès de 1668 élus locaux*, dont la majorité du bloc communal, avec :

Un questionnaire quantitatif qui fait ressortir :

- **Un manque global de moyens, notamment en termes d'ingénierie** : 44,1 % pointent un manque de moyens financiers ou de moyens humains en termes d'ingénierie qui les empêche de mettre en place une politique d'inclusion numérique sur le territoire ;
- **Des actions limitées** : Seuls 27,5% des élus disent que leur collectivité mène directement des actions en faveur de l'inclusion numérique ;
- **Des actions “d'aller vers” peu répandues** : 80,9% des élus indiquent ne pas avoir de médiation numérique itinérante sur leur territoire, alors même que la majorité des répondants sont des territoires ruraux, là où ce dispositif est primordial ;
- **La pertinence de l'échelon de l'EPCI pour la mise en oeuvre de stratégies et d'actions** : Près de 60 % des élus ayant participé à la consultation en ligne ont d'ailleurs désigné l'EPCI comme chef de file le plus pertinent.

et des réponses qualitatives qui mettent en avant :

- **L'opportunité de produire un guide pratique** : *“Je préconise la création de guides pratiques à destination des collectivités territoriales pour trouver comment atteindre les personnes qui auraient besoin d'aide.”*
- **Le besoin d'un outil de sensibilisation** : *“[Il faut] Aider les maires à prendre conscience de l'illectronisme et développer un schéma de base de la prise en charge par une communauté”*
- **Le caractère secondaire de l'inclusion numérique pour certains élus** : *“L'inclusion numérique ne fait pas partie des actions à mener en priorité.”*

Enfin, le rapport souligne *“le besoin de davantage de pédagogie et d'information et de centraliser les dispositifs existants et les expériences menées ou en cours, afin de favoriser leur diffusion.”* et conclut à la nécessité de *“l'élaboration d'un guide national recensant de manière simple et pédagogique l'ensemble des dispositifs d'inclusion numérique mis à disposition des collectivités territoriales.”*



Notre parti pris

Synthèse des enjeux et proposition

Les Enjeux

PARTENARIAT



- Combiner l'expertise inclusion numérique et développement territorial pour permettre aux collectivités de voir l'intérêt de développer une stratégie en la matière ;
- Créer les conditions d'engagement de multiples acteurs pour co-construire les outils.

EXPÉRIMENTATION



- Sélectionner des territoires d'expérimentation cohérents (urbain et rural) ;
- Associer largement les parties prenantes locales pour s'assurer de la pertinence des outils par rapport aux réalités territoriales.

IMPACT



- Construire un dispositif d'évaluation *ad hoc* pour permettre l'amélioration continue des outils.
- Construire des outils appropriables et les diffuser activement à une échelle nationale.

Nos Convictions



Notre proposition

Les facteurs clés de réussite du projet

Une équipe aux expertises complémentaires

En tant que Hub territorial pour un numérique inclusif, **Hubik mobilisera son expertise “inclusion numérique”** afin de donner les clés d’une démarche stratégique sur la thématique. **PQN-A mobilisera son expertise “développement territorial”**, afin de donner les moyens aux collectivités de faire le lien entre la construction d’une stratégie d’inclusion numérique et les enjeux de leur territoire.

Deux outils complémentaires répondant aux enjeux identifiés

Un guide méthodologique visant à proposer un support permettant de nourrir la construction d’une stratégie d’inclusion numérique par une collectivité, de l’identification des besoins du territoire à l’évaluation des actions menées, et l’expérimentation d’une **méthodologie d’accompagnement adaptée** visant à appuyer des collectivités aux moyens financiers et humains modestes pour leur permettre de construire une stratégie cohérente avec les enjeux de leur territoire

De nombreux partenaires mobilisés pour la réussite du projet

Des partenaires identifiés et impliqués, tant au niveau du pilotage (DREETS, SGAR, Conseil Régional, Banque des Territoires), **que de la conception des outils** dans le cadre d’un comité des parties prenantes, avec tant des acteurs publics (Ville de Beauvais sur Matha, EPCI du Civraisien en Poitou, ...), que des acteurs opérationnels (CNFS de Saint Pardoux Soutiers, Espace Numérique Sud Charente, Corrttech, etc.), **ainsi que de leur diffusion** (Hubs territoriaux Les Assembleurs ainsi que RhinOcc)



Notre proposition en détail

Un projet articulé en deux volets

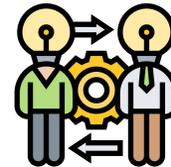


Capitaliser sur l'expertise néo-aquitaine et produire un guide méthodologique pour outiller les collectivités

Ce premier volet vise à produire un **guide méthodologique pour apporter les éléments nécessaires aux collectivités pour mettre en oeuvre une stratégie d'inclusion numérique** cohérente avec les enjeux de leur territoire.

Ce guide donne l'**ensemble des étapes de construction de la stratégie**, ainsi que, pour chaque étape, des définitions, des exemples inspirants, des conseils pratiques, mais aussi des ressources utilisables par les collectivités.

Il s'appuiera sur le cycle de qualification mené entre 2021 et 2022 par Hubik et PQN-A, ainsi que sur l'expertise mobilisée au travers du comité des parties prenantes.



Expérimenter un programme d'accompagnement renforcé auprès de plusieurs collectivités

Ce second volet vise à expérimenter un **programme d'accompagnement renforcé pour la production d'une stratégie d'inclusion numérique** auprès de deux collectivités sur des territoires dits fragiles (QPV, zones rurales).

Ce programme permettra d'appuyer les collectivités tout au long de la démarche, et surtout de leur transférer les méthodes développées pour renforcer l'expertise des collectivités en matière d'inclusion numérique.

Hubik et PQN-A souhaitent mener conjointement cette expérimentation afin de produire des stratégies d'inclusion numérique qui soient cohérentes avec les enjeux de leur territoire et les moyens disponibles.



Notre proposition en détail

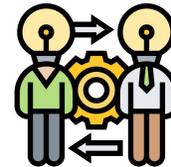
Un projet articulé en deux volets



Capitaliser sur l'expertise néo-aquitaine et produire un guide méthodologique pour outiller les collectivités

Les grandes étapes

- Mobilisation du comité de pilotage et du comité des parties prenantes afin de cadrer le format et de lister les contenus ;
- Co-production par Hubik et PQN-A des contenus et réunions régulières du comité des parties prenantes pour ajuster et améliorer, et mobilisation ponctuelle d'expertise spécifique (évaluation par exemple) ;
- Validation du livrable par le comité de pilotage ;
- Impression et diffusion large du guide méthodologique au niveau national.



Expérimenter un programme d'accompagnement renforcé auprès de plusieurs collectivités

Les grandes étapes

- **Etape 1 :** Organisation d'une réunion collective pour présenter la démarche et favoriser l'interconnaissance entre les collectivités territoriales lauréates et rencontres au niveau local ;
- **Etape 2 :** Réalisation d'un diagnostic territorial et d'ateliers d'intelligence collective avec les acteurs locaux pour identifier les enjeux du territoire ;
- **Etape 3 :** Identification des chantiers clés dans le cadre d'ateliers collectifs locaux ;
- **Etape 4 :** Voyage apprenant sur un territoire inspirant ;
- **Etape 5 :** Appui à la rédaction des feuilles de route.



Notre proposition en détail

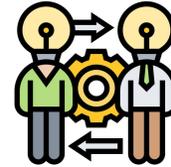
La diffusion



Capitaliser sur l'expertise néo-aquitaine et produire un guide méthodologique pour outiller les collectivités

Modalités d'essai

- **Une animation distancielle**, avec une campagne de communication dédiée et l'organisation de webinaires de présentation du guide méthodologique. Ces réunions pourront aussi servir de plateforme d'échanges et de "Service après vente" pour les collectivités en cours d'élaboration de leur stratégie ;
- **Des animations locales**, en partenariat avec des hubs et/ou des centres de ressources de développement territorial, où nous convierons les collectivités et autres parties prenantes à venir découvrir l'outil autour d'une journée de sensibilisation.



Expérimenter un programme d'accompagnement renforcé auprès de plusieurs collectivités

Modalités d'essai

- **Une documentation de la méthodologie d'animation, sous forme de corpus méthodologique**, qui comprendra les étapes, formats d'ateliers et d'animation, leurs objectifs, les timings, ainsi que des conseils pratiques pour mener à bien la démarche ;
- **La création et l'animation d'une formation à destination de centres de ressources** (hubs et centres de ressources de développement territorial) pour permettre à ces acteurs d'accompagner au mieux les collectivités qui souhaitent construire leur stratégie d'inclusion numérique.



Notre proposition en détail

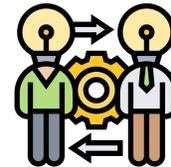
L'évaluation*



Capitaliser sur l'expertise néo-aquitaine et produire un guide méthodologique pour outiller les collectivités

Modalités d'évaluation

- Tout au long de la construction du guide, évaluation par le comité de pilotage et des parties prenantes (*in itinere*) ;
- Suivi des statistiques de téléchargement et d'envoi du guide (= évaluation de notre capacité de diffusion) ;
- Entretiens qualitatifs et questionnaire quantitatif à destination des personnes ayant été destinataires du guide (= évaluation de la pertinence de son contenu et de sa forme) ;
- Consolidation des résultats et des retours lors des webinaires et rencontres pour produire une évaluation *ex-post*.



Expérimenter un programme d'accompagnement renforcé auprès de plusieurs collectivités

Modalités d'évaluation

- Tout au long de l'expérimentation, évaluation entre chaque étape avec les référents des collectivités (*in itinere*) ;
- Entretiens qualitatifs auprès des référents des collectivités ainsi que des parties prenantes ayant participé au programme d'accompagnement (= évaluation de la pertinence de son contenu et de sa forme)
- Relevé du nombre de centres de ressources formés à la méthodologie ;
- Evaluation du degré d'atteinte des objectifs fixés par les collectivités accompagnées (*ex-post*).



Notre proposition en détail

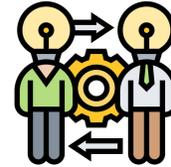
Les livrables



Capitaliser sur l'expertise néo-aquitaine et produire un guide méthodologique pour outiller les collectivités

Les livrables

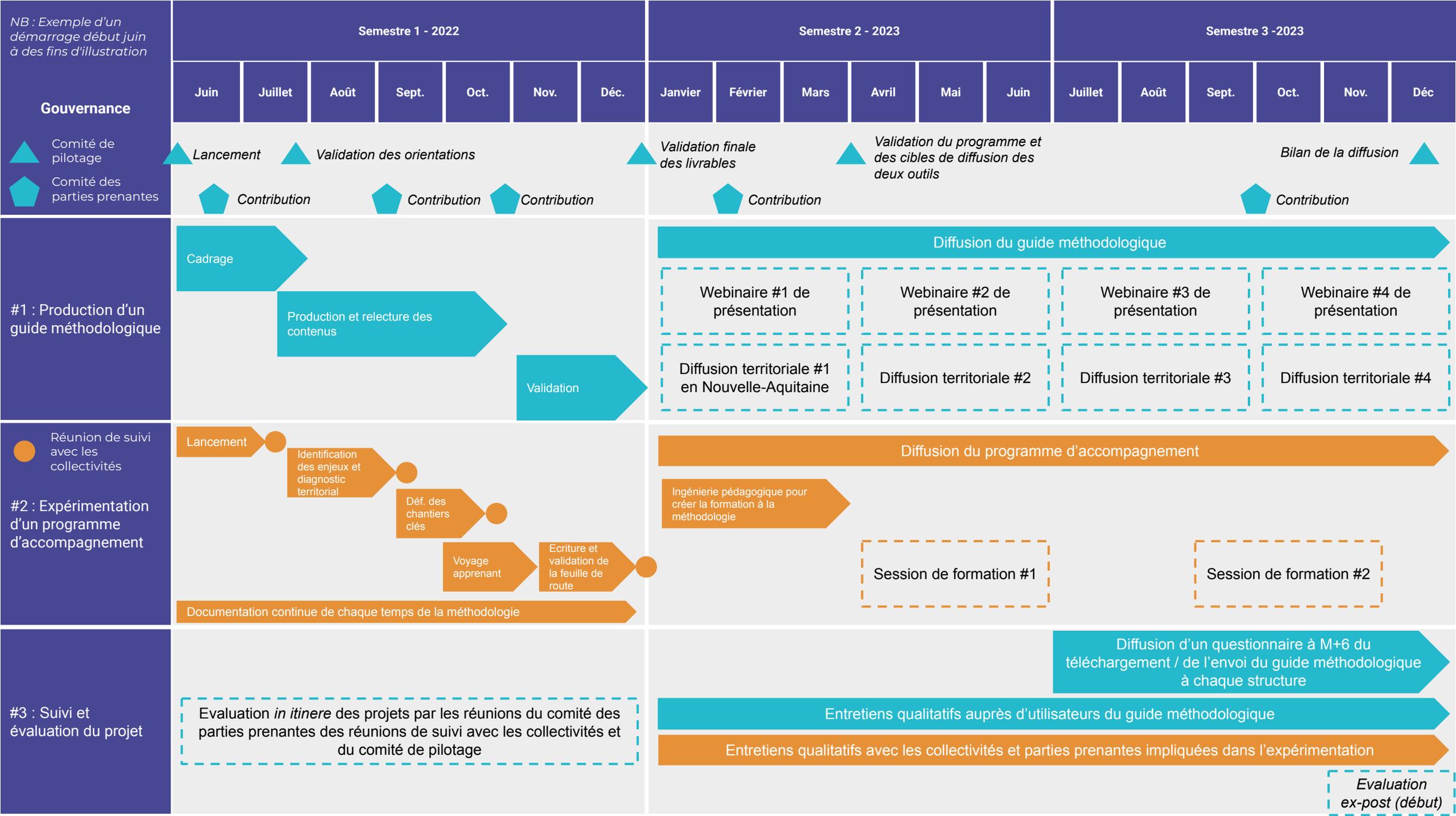
- **Un guide méthodologique** version papier et version numérique ;
- **Quatre webinaires d'animation nationale** afin de promouvoir le guide et sensibiliser les collectivités sur le sujet de l'inclusion numérique ;
- **Quatre rencontres locales** autour du guide méthodologique ;
- Evaluation : **bilan d'utilisation du guide et évaluation de son utilité** par les collectivités qui l'auront utilisé.



Expérimenter un programme d'accompagnement renforcé auprès de plusieurs collectivités

Les livrables

- **Réalisation d'un programme d'accompagnement renforcé** auprès de deux collectivités et **construction de deux stratégies avec leur feuilles de route associées** ;
- Documentation au travers d'un **corpus méthodologique** du programme d'accompagnement ;
- **Supports pédagogiques** pour la formation à destination des autres centres de ressources ;
- Réalisation de **deux formations** ;
- Evaluation : **bilan de l'utilité de la méthodologie** du point de vue des collectivités et des parties prenantes ayant participé à l'élaboration de leur stratégie.





ANNEXE 1

Les réalisations du cycle de qualification

Entre janvier 2021 et juin 2022, Hubik et PQN-A ont mené un projet régional structurant autour de l'inclusion numérique auprès de l'ensemble des collectivités de Nouvelle-Aquitaine. **Ce projet a permis de développer une expertise poussée des enjeux territoriaux liés à l'inclusion numérique et viendra nourrir tant le guide méthodologique que le programme d'accompagnement des collectivités, en voici les principales réalisations :**



Un cycle de qualification à destination des collectivités pour leur permettre de se rencontrer et d'échanger

- 6 groupes de travail collaboratifs pour aider les collectivités à construire leur stratégie, ponctués de 4 tables rondes visant à illustrer différentes approches ;
- 391 participations à l'ensemble de ces temps - et **plus du quart des EPCI de Nouvelle-Aquitaine ayant participé au moins une fois** ;
- Des productions tangibles (ressources bibliographiques, fiches personas des publics en difficultés, questionnaires de diagnostic, etc.) et tous les temps de travail documentés et accessibles via le [site de PQN-A](#)



ANNEXE 1

Les réalisations du cycle de qualification

Entre janvier 2021 et juin 2022, Hubik et PQN-A ont mené un projet régional structurant autour de l'inclusion numérique auprès de l'ensemble des collectivités de Nouvelle-Aquitaine. **Ce projet a permis de développer une expertise poussée des enjeux territoriaux liés à l'inclusion numérique et viendra nourrir tant le guide méthodologique que le programme d'accompagnement des collectivités, en voici les principales réalisations :**



La coopération territoriale pour l'inclusion numérique, l'exemple du Sud Charente (16)

Le Sud Charente est un territoire très investi dans l'inclusion numérique.

Depuis plusieurs années, une



Episode #1 : la stratégie d'inclusion numérique menée par l'agglomération de La Rochelle, avec Net Solidaire

Il y a quatre ans, tous les acteurs de l'action sociale de la Rochelle ont

Des témoignages terrain en vidéo pour inspirer les collectivités

- 5 explorations terrain et vidéos pour s'intéresser à des exemples concrets de stratégies et d'actions territoriales d'inclusion numérique
- Des vidéos qui concernent tant des zones rurales (Sud Charente), que des programmes de revitalisation (Tulle, Coeur de Ville), ou de zones prioritaires (QPV de La Rochelle et de Bergerac).
- Plus de 1500 vues uniques sur ces retours d'expérience
- L'ensemble des vidéos est à retrouver sur le [site de PQN-A](#)



ANNEXE 1

Les réalisations du cycle de qualification

Entre janvier 2021 et juin 2022, Hubik et PQN-A ont mené un projet régional structurant autour de l'inclusion numérique auprès de l'ensemble des collectivités de Nouvelle-Aquitaine. **Ce projet a permis de développer une expertise poussée des enjeux territoriaux liés à l'inclusion numérique et viendra nourrir tant le guide méthodologique que le programme d'accompagnement des collectivités, en voici les principales réalisations :**

Panorama

Acteurs publics

RH / Ateliers	Investissement / Equipement	Formation professionnelle
Vous souhaitez mettre en place des lieux d'accompagnement au numérique, financer un poste dédié à leur animation ou accompagner la montée en compétences des citoyens ?	Vous souhaitez aménager et/ou équiper un espace d'accompagnement au numérique ?	Vous souhaitez déployer des formations à destination d'aidants et médiateurs numériques ?
AMI Conseillers Numériques	<p>Aidants Connect : pour la sécurisation des aidants numériques professionnels</p> <p>Accueil > Actualités > Aidants Connect : pour la sécurisation des aidants numériques professionnels</p> 	<p>Derniers articles</p> <p>Evaluation des contrats de ville et participation citoyenne : un kit d'outils pour vous aider!</p> <p>Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation et le Secrétariat général pour l'investissement / Résilience et capacités agroalimentaires 2030</p> <p>PETR Vallée de la Dordogne Coréennne / Coordinatrice - Directrice</p> <p>Dernières fiches d'expérience</p> <p>Annuaire des démarches alimentaires de territoire</p> <p>Guide sur la mobilisation des élus sur l'agriculture et l'alimentation à travers une démarche territoriale</p> <p>Kakémonos / Les acteurs du système alimentaire de Nouvelle-Aquitaine</p>
AMI Pass numériques		
Espaces France Service		
AMI Fabrique de Territoire		
Programmation 2021 - 2027 de		
Abattement de la Taxe Foncière sur		
Fonds pour la Transformation		

HUBIK

Publié le 30 mars 2021 dans [Actualités](#), [Inclusion numérique](#) par [Laurence BRUN](#)

Devant l'accroissement des démarches en ligne, les professionnels de l'accompagnement sont de plus en plus amenés à réaliser des démarches de-administration "à la place" de la personne. Cependant, cela soulève des questions juridiques (responsabilité du professionnel, gestion des données de la personne accompagnée). C'est pourquoi, afin de sécuriser la relation entre l'aidant et l'usager, le service numérique Aidants Connect se développe et se généralise. Comment s'en saisir ?

De nombreuses "fiches outils" et ressources pour s'approprier des dispositifs parfois complexes

- 9 fiches outils qui décryptent par exemple l'Indice de Fragilité Numérique, PIX, Aidants Connect, ou encore les dispositifs mobiles de l'inclusion numérique
- 2 panoramas détaillés et actualisés à janvier 2022 des financements publics et privés pour l'inclusion numérique
- Une lettre d'information mensuelle adressée à plus de 500 personnes
- L'ensemble des fiches et ressources est à retrouver sur le [site de PQN-A](#)



ANNEXE 1

Les réalisations du cycle de qualification

Entre janvier 2021 et juin 2022, Hubik et PQN-A ont mené un projet régional structurant autour de l'inclusion numérique auprès de l'ensemble des collectivités de Nouvelle-Aquitaine. **Ce projet a permis de développer une expertise poussée des enjeux territoriaux liés à l'inclusion numérique et viendra nourrir tant le guide méthodologique que le programme d'accompagnement des collectivités, en voici les principales réalisations :**

L'inclusion numérique dans les quartiers prioritaires : les préoccupations des professionnels de la Politique de la ville

[Accueil](#) > [Actualités](#) > L'inclusion numérique dans les quartiers prioritaires : les préoccupations des professionnels de la Politique de la ville



L'inclusion numérique dans les quartiers Politique de la ville

Publié le 23 janvier 2021 dans [Actualités](#), [Inclusion numérique](#), [Politique de la ville](#) par [Laurine BRUN](#)

Le réseau des chefs de projet Politique de la ville de Nouvelle-Aquitaine a été consulté par questionnaire sur l'enjeu de l'inclusion numérique dans les quartiers. Leurs réponses ont permis de recenser les besoins, actions et perspectives. Voici quelques éléments de restitution.

Derniers articles

[Evaluation des contrats de ville et participation citoyenne : un kit d'outils pour vous aider!](#)

[Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation et le Secrétariat général pour l'investissement / Résilience et capacités agroalimentaires 2030](#)

[PETR Vallée de la Dordogne Corrèzienne / Coordinatrice - Directrice](#)

Dernières fiches d'expérience

Dernières publications

[Annuaire des démarches alimentaires de territoire](#)

[Guide sur la mobilisation des élus sur l'agriculture et l'alimentation à travers une démarche territoriale](#)

[Kakémonos / Les acteurs du système alimentaire de Nouvelle-Aquitaine](#)

Une démarche d'approfondissement des connaissances

- Une enquête menée auprès des chefs de projet Politique de la Ville pour mieux comprendre les besoins particuliers et préoccupations de ces territoires
- Une seconde enquête en cours pour approfondir les enjeux territoriaux de l'inclusion numérique, de manière plus large, suivie notamment par l'Institut du Numérique Responsable, la Région Nouvelle-Aquitaine et l'Université de Bordeaux
- Les résultats de la première enquête sont à retrouver sur le [site de PQN-A](#)



HUBIK

Pour un numérique inclusif
en Nouvelle-Aquitaine

Créée en 2020 avec le soutien de la Banque des Territoires, Hubik est une coopérative dédiée aux questions d'inclusion numérique en Nouvelle-Aquitaine composée de 8 personnes.

L'expertise de Hubik repose sur :

- > Sa connaissance fine des parties prenantes de l'inclusion numérique et de leurs enjeux
- > Ses capacités de gestion de projets régionaux
- > Une équipe pluridisciplinaire (gestion de projet, accompagnement, R&D, financements, etc.)
- > Son positionnement de Hub territorial

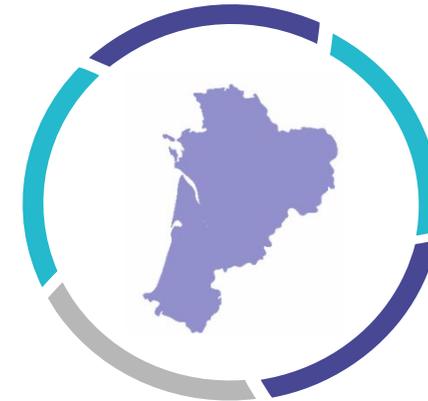
HUBIK

Nos missions

**STRUCTURER et
ANIMER** le réseau régional

Former

Les médiateurs et aidants numériques



ACCOMPAGNER

les organisations à développer des projets d'inclusion numérique pérennes

**PROMOUVOIR ET
DÉPLOYER**

les solutions qui fonctionnent

Sensibiliser

les acteurs régionaux qui accompagnent des publics en difficulté avec le numérique



ANNEXE 2

Présentation de Hubik et PQN-A



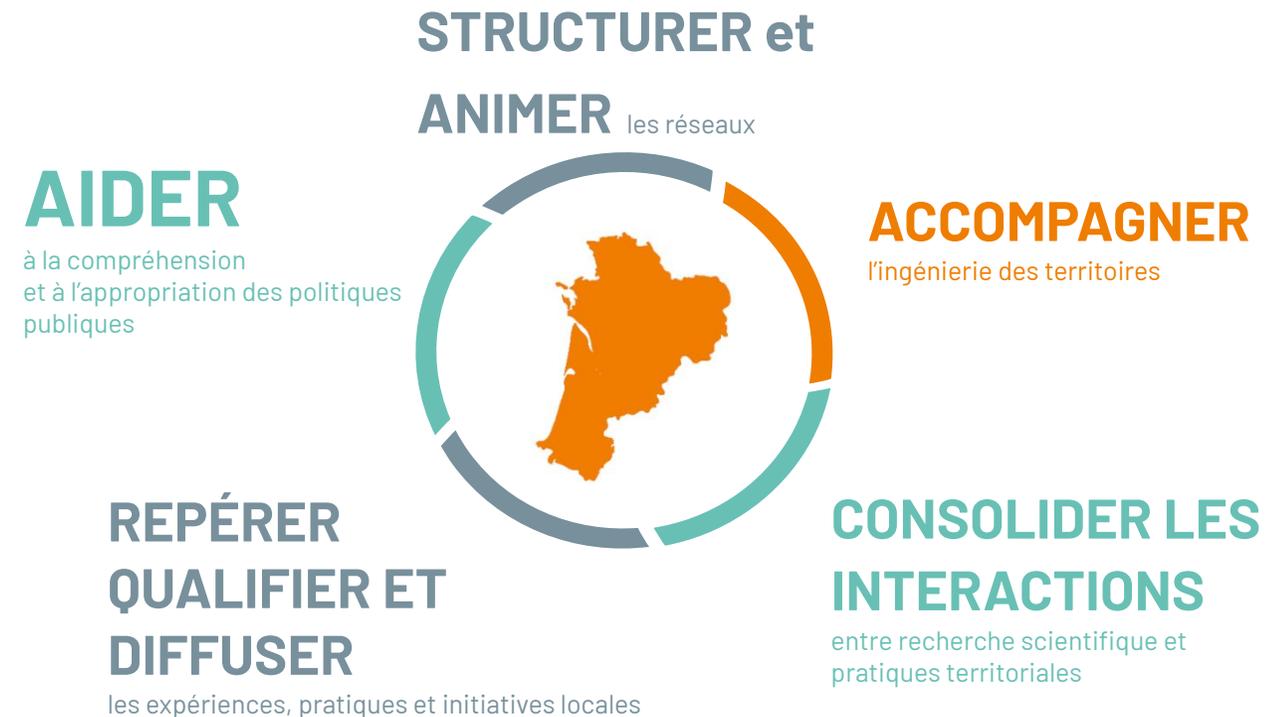
Créé en 2002 à l'initiative de l'Etat et de la Région Nouvelle-Aquitaine, Pays et Quartiers de Nouvelle-Aquitaine (PQN-A) est un Groupement d'Intérêt Public composé de 10 agents.

L'expertise de PQN-A repose sur :

- > Un positionnement de “tiers facilitateur”
- > Une approche territoriale affirmée
- > Une logique transversale urbain-rural
- > Une pédagogie fondée sur l'échange de bonnes pratiques et d'expériences

HUBIK

Nos missions





ANNEXE 2

Présentation de Hubik et PQN-A



Créé en 2002 à l'initiative de l'Etat et de la Région Nouvelle-Aquitaine, Pays et Quartiers de Nouvelle-Aquitaine (PQN-A) est un Groupement d'Intérêt Public composé de 10 agents.

L'expertise de PQN-A repose sur :

- > Un positionnement de “tiers facilitateur”
- > Une approche territoriale affirmée
- > Une logique transversale urbain-rural
- > Une pédagogie fondée sur l'échange de bonnes pratiques et d'expériences

Nos thématiques prioritaires

