

Guide pratique Conseillers numériques

Mobiliser les élus de son territoire dans le déploiement de stratégies locales d'inclusion numérique

Objectifs de ce guide

- *Donner des clés de compréhension sur le rôle du portage politique dans le déploiement de stratégies locales d'inclusion numérique ;*
- *Identifier des pratiques vertueuses permettant de dialoguer avec les élus et les mobiliser sur la thématique ;*
- *Bénéficier de ressources pratiques pour aller plus loin sur le sujet.*

Rédactrice : Camille Tanné

Mise en forme : Hubikoop

Coordination : La Mednum, la Banque des Territoires, l'ANCT

30 pages

Mise à jour : Mai 2024



CONSEILLER
NUMÉRIQUE

Mobiliser les élus de son territoire

dans le déploiement de stratégies locales
d'inclusion numérique



Guide à destination
des conseillers numériques

Sommaire

1

Introduction

p.5

2

La place de l' élu et le fonctionnement
des collectivités en matière d'inclusion
numérique

p.7

3

Comment convaincre les élus de
l'importance de se mobiliser dans une
démarche d'inclusion numérique ?

p.14

4

Pour aller plus loin

p.27

5

Lexique

p.28



Introduction

La première stratégie nationale pour un numérique inclusif initiée fin 2017 et l'embauche des conseillers numériques depuis 2021, ont encouragé les collectivités à prendre en compte le sujet de l'inclusion numérique.

Pour autant, souvent perçues comme un effet d'opportunité, ces actions n'ont pas nécessairement débouché sur le déploiement de stratégies locales coordonnées, et toutes les collectivités ne se sont pas encore pleinement saisies de tous les aspects de l'inclusion numérique.

Récemment inaugurée, la nouvelle feuille de route France Numérique Ensemble (FNE) 2024-2027 renforce le rôle des collectivités locales dans le déploiement de stratégies territoriales structurées, co-construites avec les acteurs locaux.



Qu'est ce qu'une stratégie locale d'inclusion numérique ?

Une stratégie locale d'inclusion numérique est une action publique menée par un territoire donné, définie par une stratégie formalisée, qui comprend des objectifs clairs et un plan d'action organisé.

Ce plan d'action concerté permet d'articuler et de structurer les initiatives d'inclusion numérique sur le territoire, de fédérer tous les acteurs ressources autour d'un sujet commun et de créer une communauté de pratiques, au service d'une action publique efficace.

Ils l'ont fait ! Quelques exemples de stratégies d'inclusion numérique territoriales :

- Les Bases du numérique d'intérêt général : France Numérique Ensemble par le Programme Société Numérique de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) ;
- Partage d'initiatives de gouvernances locales en Nouvelle-Aquitaine : exemples des Pyrénées-Atlantiques, des Landes et du Lot-et-Garonne par Hubikoop ;
- La stratégie d'inclusion numérique menée par l'agglomération de la Rochelle et Net Solidaire, reportage de PQN-A et Hubikoop ;
- Vidéo : La stratégie territoriale d'inclusion numérique du SICOVAL.



Si certains élus ont pris à bras le corps ces questions sur leurs territoires, la thématique de l'inclusion numérique reste encore peu prise en compte dans certaines collectivités et ne constitue pas toujours une priorité territoriale.

Quoi qu'il en soit, la réussite de ces stratégies territoriales repose dès le départ sur la nécessité d'un portage politique fort, et la mobilisation affirmée des élus locaux.

En effet, pour faire de l'inclusion numérique une priorité d'action sur un territoire, il est nécessaire de sensibiliser les décideurs et de les embarquer dans la définition de la stratégie locale.

Les collectivités territoriales sont les premiers employeurs de conseillers numériques. En ruralité notamment, les élus sont les premiers interlocuteurs des conseillers numériques. De fait, il y a un véritable enjeu de collaboration entre les élus et les acteurs locaux, et particulièrement les conseillers numériques.

Néanmoins, il n'est pas toujours évident pour les acteurs locaux d'entrer en contact avec les élus de leur territoire, et de les convaincre de la nécessité de s'impliquer dans une telle démarche.

Par ailleurs, il y a un enjeu fort à positionner l'inclusion numérique comme un sujet transversal à la croisée de multiples thématiques des politiques publiques locales (éducation, sécurité, mobilité, santé, environnement ...). Déployer une stratégie locale de lutte contre les inégalités numériques, revient à lutter parallèlement contre d'autres formes d'inégalités sociales et territoriales.

En plus de donner des clés de compréhension sur le rôle du portage politique dans le déploiement de stratégies locales d'inclusion numérique, l'objectif de ce livrable est d'identifier des pratiques vertueuses permettant de dialoguer avec les élus et les mobiliser sur la thématique.

Ce livrable, non exhaustif, apporte des premières pistes de réflexions sur la façon dont les élus peuvent être mobilisés dans les démarches territoriales d'inclusion numérique : Comment aborder le sujet de l'inclusion numérique au sein de sa collectivité ? Comment instaurer un dialogue constructif et partenarial ? Comment impulser des dynamiques de coopération ?



2

La place de l'élu et le fonctionnement des collectivités en matière d'inclusion numérique.

Comprendre le rôle de l'élu

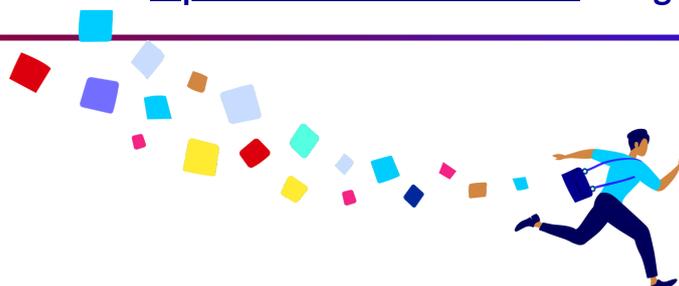
Avant de s'adresser à un élu, il est indispensable de comprendre qui il est, et comment il agit au sein de la collectivité. Alors concrètement, de qui parle-t-on ?

À chaque échelon territorial, différents élus sont susceptibles d'être sollicités :

- à l'échelle **communale** : les membres des conseils municipaux (maires, adjoints au maire et conseillers municipaux) ;
- à l'échelle **intercommunale** : les membres des conseils communautaires (président du conseil et conseillers communautaires) ;
- à l'échelle **départementale** : les membres des conseils départementaux (président du conseil et conseillers départementaux) ;
- à l'échelle **régionale** : les membres des conseils régionaux (président du conseil et conseillers régionaux).



Vous pouvez retrouver la liste des élus locaux régulièrement actualisée sur le [répertoire national des élus en ligne](#).



Ce qu'il fait

- **Il incarne un projet politique pour son territoire** : il est porteur d'une dynamique collective pour tout le territoire, il est à l'écoute des besoins des habitants ;
- **Il acte des décisions stratégiques** : en prenant en compte les avis des services techniques et des citoyens ;
- **Il est porteur d'une ligne politique claire et assumée** qui permet d'impulser des projets structurants pour le territoire ;
- **Il met à disposition des ressources et des contacts** pour faciliter la mise en œuvre des projets ;

Ce qu'il ne fait pas

- **Il ne travaille pas dans son coin** : il s'appuie sur les agents techniques et les acteurs locaux, tel que les conseillers numériques et coordinateurs locaux ;
- **Il n'est pas concerné par l'action purement technique** : il acte et oriente les décisions et apporte un avis politique mais ne mène pas les actions de manière "opérationnelle" ;
- **Il n'a pas nécessairement d'expertise sur des compétences-métiers**, mais connaît très bien les réalités de son territoire.



Fabien Portal, agent à la communauté de communes de Lavalette Tude Dronne (Charente - 16)

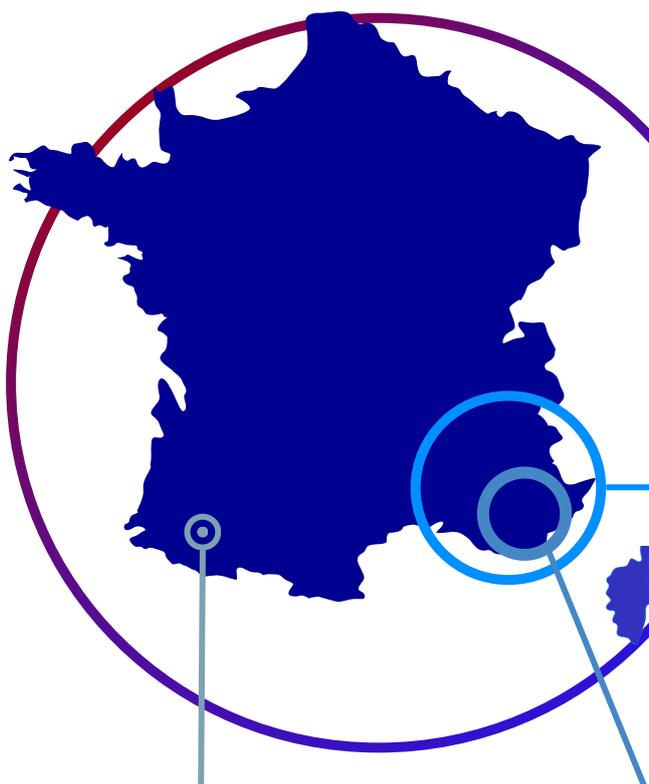
"Les élus soutiennent de ne laisser personne sur le bord de la route, ils peuvent être de bons relais de communication vers l'action des conseillers numériques et des conseillers Frances Services".

Saisir le fonctionnement de la collectivité

Construire un projet avec les élus, demande de bien comprendre leur environnement de travail qui varie selon l'échelon territorial auquel on s'adresse.

Chaque collectivité a dans son portefeuille différentes compétences et ses propres spécificités locales. L'inclusion numérique étant un phénomène territorialisé, il est indispensable d'interpeller les élus en s'appuyant sur ces compétences locales et schémas existants.

Attributions des collectivités :



National :



L'Etat porte la stratégie nationale France Numérique Ensemble. Inaugurée en octobre 2023, elle décrit les orientations nationales en faveur de l'inclusion numérique pour la période 2024-2027.

L'axe 1 porte sur la territorialisation de la politique d'inclusion numérique, qui incite les territoires locaux à se saisir de la question.

Régional :

Les régions ont des compétences en matière d'aménagement du territoire, de développement économique et de formation professionnelle notamment.

Elles déploient la Stratégie de Cohérence Régionale d'Aménagement Numérique (SCORAN). Elles peuvent aussi porter le Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique (SDTAN).

Intercommunal :

Les intercommunalités désignent une forme de coopération entre plusieurs communes qui permet de gérer en commun des équipements ou services publics et élaborer des projets à l'échelle d'un territoire plus vaste que celui de la commune.

Elles peuvent permettre de mutualiser des actions et d'avoir une portée plus large. Il existe plusieurs types d'intercommunalités comme la communauté de communes, la communauté d'agglomération, la communauté urbaine ou encore la métropole.

Communal :

Les communes ont notamment des compétences en aide sociale via les centres communaux d'action sociale (CCAS), ainsi qu'en culture et patrimoine. En tant qu'échelons de proximité et parce qu'elles sont garantes de la cohérence des actions de leurs territoires, les élus municipaux peuvent aussi être de bons interlocuteurs.

Départemental :

Les départements sont chargés de la cohésion et des solidarités sociales et territoriales.

C'est au titre de ces compétences qu'ils s'investissent dans les infrastructures (déploiement de la fibre notamment) et dans le domaine des usages en créant des portails d'informations et des services en ligne.

Ils déploient le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services publics (SDAASP), le schéma départemental d'inclusion numérique (SDIN) et la Stratégie Départementale des Usages et Services Numériques (SDUSN). Ils peuvent, au même titre que les régions, porter un Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique (SDTAN).

Retrouvez en annexe le détail des acronymes évoqués dans cette partie.

L'inclusion numérique, une compétence transversale

L'inclusion numérique n'étant pas une compétence territoriale en soi, l'action des collectivités sur le sujet est à leur discrétion et les réponses sont donc très disparates.

De par sa transversalité, il n'y a pas toujours d'élus référent au numérique et il n'est pas rare que le sujet soit porté par différents services (cohésion sociale, développement économique, service informatique...).

Ainsi, avant de solliciter les élus de votre territoire, il faudra identifier le fonctionnement interne de la collectivité et comprendre par quel(s) service(s) est, ou peut être porté, le sujet de l'inclusion numérique. Il sera ensuite important de veiller à adapter son discours aux réalités locales.



Paul Crémoux, agent à la communauté de communes du Civraisien en Poitou (Vienne - 86)

"On a pas toujours le temps, les moyens humains et financiers. Le temps politique est assez lent [ndlr: par rapport au monde du privé ou du monde associatif], donc il faut se fixer sur ce qui existe".

Vous êtes sur un territoire très rural (ZRR), avec un enjeu de maintien de la population et un besoin d'attirer de nouvelles entreprises sur le territoire :

→ Orientez par exemple votre discours sur l'inclusion numérique comme vecteur d'attractivité territoriale, de maintien de l'emploi local par le déploiement de nouveaux services. Le service développement économique pourrait alors être intéressé.

Vous êtes sur un territoire qui comporte plusieurs quartiers prioritaires (QPV) marqués par de fortes inégalités sociales, et un fort enjeu autour des jeunes :

→ Valorisez l'inclusion numérique comme moyen d'agir sur les inégalités sociales, de renforcement du lien social dans les quartiers. Vous pourrez alors vous adresser au service cohésion sociale ou de l'enfance/ jeunesse.

Vous êtes sur un territoire qui souhaite investir davantage les questions environnementales et développer des services plus responsables pour les habitants :

→ Investissez alors l'aspect soutenable et éthique du numérique et appuyez vous sur le service de la transition écologique par exemple.



Une demande de bonification peut être faite pour tout conseiller numérique dont les accompagnements se déroulent à minima à 50% en QPV ou en ZRR.



Une élue de Dordogne - 24 (verbatim anonymisé)

"Il y a certaines choses que je n'avais pas en tête : je pensais accès aux services, attractivité du territoire, et moins le côté public en fragilité par exemple".

L'importance du portage politique

Comme évoqué en introduction, la place des décideurs dans une stratégie territoriale d'inclusion numérique est primordiale. Plus précisément, impliquer dès le départ les élus dans la démarche permet de :

- **Donner de la légitimité au projet** : la position de l'élue et sa connaissance du territoire, lui permet de prendre de la hauteur et de traiter le projet dans sa globalité (et non pas uniquement par le prisme des compétences techniques) ;
- **Faciliter la prise de décision** : c'est l'élue qui décidera in fine si l'action peut être mise en œuvre ou non, il aidera à faire des choix sur les priorités territoriales et en termes de répartition des budgets ;
- **Permettre d'avancer plus vite** : l'élue peut ouvrir son réseau et permettre de "passer par d'autres portes" afin de concrétiser la mise en œuvre des actions. Au plus tôt il est impliqué dans la démarche, plus rapidement et facilement les décisions seront prises ;
- **Communiquer de manière plus impactante** : les messages portés par les élus ont une portée plus large et sont souvent plus écoutés.



Anne-Claire Dubreuil, directrice de projet transformation numérique à la communauté d'agglomération du SICOVAL (Haute-Garonne - 31)

"Le numérique est un sujet politique, ce n'est pas uniquement technique, il touche à la question de l'émancipation, de la démocratie. On doit permettre à chacun de comprendre les clés, les codes de la société complexe dans laquelle on vit. Il me semble qu'il faut le porter à cette échelle, il ne faut pas le laisser aux techniciens. Il faut comprendre dans quelle société on vit, on se doit de partager la culture numérique. Les élus ont ce rôle à jouer sur une vision haute, ne laisser personne sur le bord de la route."

Identifier les points de blocage et les premières pistes de solutions

Afin d'instaurer un dialogue constructif avec les élus de votre territoire, il est également important de comprendre quelles pourraient être leurs réticences à s'impliquer dans une telle démarche et d'y apporter des réponses.



Un frein

Manque de temps à consacrer au sujet :

L'inclusion numérique n'est pas l'unique sujet que portent les élus, ils ont souvent beaucoup de sollicitations et l'inclusion numérique n'est pas toujours perçue comme un sujet prioritaire.

Manque de connaissances et peu d'intérêt pour le sujet :

L'inclusion numérique n'est pas toujours perçue comme un "sujet concret" et les élus n'y sont pas toujours sensibilisés pour y voir un réel intérêt.

Difficulté à penser un sujet transversal et relativement récent :

- L' élu a souvent une vision sectorielle de la problématique et peut avoir des difficultés à penser tous les aspects de ce sujet complexe et transversal.
- La thématique de l'inclusion numérique est un sujet relativement nouveau pour les collectivités, encore parfois peu abordé et mal compris.

→ Les élus ont donc parfois des difficultés à réaliser qu'ils peuvent agir à leur échelle sur le sujet.

Une piste de solution



Simplifiez la transmission d'informations et la prise de décision :

Il est important de donner des informations concises, tangibles et d'aller à l'essentiel.

Privilégiez l'approche par thématiques :

Data, cybersécurité, lutte contre les inégalités : valorisez l'inclusion numérique parmi d'autres thématiques.

- Appuyez vous sur des projets concrets, des données chiffrées et des sujets d'actualité ("A la une").
- Pour vous aider, consultez le [portail des données territorialisées FNE](#), déployé par l'ANCT

Décryptez le sujet et sensibilisez à l'importance de traiter la thématique :

- Facilitez la compréhension en utilisant un langage simple et en partageant une définition commune.
- Allez voir ce qui se joue ailleurs et donnez à voir des exemples concrets de stratégies locales vertueuses.
- Ayez en tête que saisir la complexité du sujet peut prendre du temps, c'est un travail de longue haleine.



Un frein

Les désaccords entre élus :

Ceux-ci peuvent interférer dans la mise en œuvre des projets. Comme sur tous les sujets portés par une collectivité, il peut y avoir des divergences entre les élus selon leur sensibilité et leur positionnement politique.

Sentiment d'isolement :

L'inclusion numérique est un sujet complexe à la croisée de plusieurs thématiques. L' élu peut avoir l'impression d'être le seul à s'impliquer, ce qui peut freiner son passage à l'action.

Inquiétude face à la mise en œuvre opérationnelle des actions :

En plus de se sentir isolé, l' élu peut avoir du mal à percevoir comment l' offre de services peut s'incarner concrètement sur le terrain.

Une solution possible



Renseignez-vous en amont sur les positionnements stratégiques de chacun :

Essayez de comprendre ce qui se joue sur le territoire en discutant avec des relais en interne (agents de la collectivité, autres élus, etc.)

Décloisonnez le sujet :

- Montrez que d'autres acteurs sont prêts à se mobiliser sur le territoire.
- Présentez l'inclusion numérique comme un moyen de se différencier et d'être innovant, en ayant un impact fort sur des thématiques transverses (éducation, lien social, attractivité...).
- Favorisez le travail inter-services.

S'appuyer sur les professionnels de la médiation :

Plaidez pour le recrutement d'un conseiller numérique pouvant incarner la mise en œuvre concrète des actions : un appel à candidatures est actuellement ouvert (mai 2024).



Paul Crémoux, agent à la communauté de communes du Civraisien en Poitou (Vienne - 86)

"Aujourd'hui les élus peuvent avoir une vision en termes de dispositifs et pas de politique publique. On consomme parfois du dispositif sans toujours le mettre en perspective, comme c'est parfois le cas pour le dispositif Conseiller numériques dans certains territoires. On fait face à des élus de ruralité qui ne sont pas toujours des professionnels".

3

Comment convaincre les élus de l'importance de se mobiliser dans une démarche d'inclusion numérique ?

Je n'ai pas de lien avec les élus de mon territoire, quels points d'accroche pour susciter l'intérêt et la motivation ?

Avant de pouvoir aborder l'enjeu de l'inclusion numérique, la première étape est de trouver une manière d'entrer en contact avec les élus de votre territoire.



Paul Crémoux, agent à la communauté de communes du Civraisien en Poitou (Vienne - 86)

"Les conseillers numériques font leurs permanences, ils gèrent directement avec les municipalités et les maires. C'est important que ce soient eux qui soient au contact des élus, si on a pu renouveler le dispositif c'est parce qu'ils sont en contact avec les élus. Ils les soutiennent."

Pour vous aider, vous pouvez :

- Identifier des points de relais en lien avec les élus en question, qui pourraient appuyer le déploiement d'une stratégie d'inclusion numérique, comme par exemple :
 - **les agents techniques** qui ont des liens privilégiés avec les élus : les directeurs de service et les chargés de mission font le lien entre le technique et le politique, ils sont les relais opérationnels des projets et connaissent bien les élus ;
 - **les habitants** pouvant témoigner de l'utilité de vos actions, les élus étant sensibles à répondre aux besoins de leurs administrés ;
 - **les élus "ambassadeurs"** qui ont déjà mis en place une politique publique locale d'inclusion numérique et qui sauront convaincre leurs pairs ;
 - **les porteurs des gouvernances FNE**, qui se mobilisent pour déployer des stratégies locales sur leurs territoires ([liste consultable sur le portail ANCT](#)) ;
 - **les coordinateurs de conseillers numériques**, qui peuvent être en lien avec les élus et qui ont une vision globale des actions menées ([liste consultable en ligne](#)) ;
 - **les opérateurs locaux** tels que les banques ou les services télécoms qui auraient un intérêt pour soutenir les projets ;
 - **les groupements d'associations** locales.



Paul Crémoux, agent à la communauté de communes du Civraisien en Poitou (Vienne - 86)

À propos des élus "ambassadeurs" :

"Lors d'un conseil communautaire, un autre élu a pris la main, il avait entendu dire que la commune de Gençay souhaitait s'engager dans le dispositif, il a exprimé son intérêt pour y aller aussi. Les maires ont donc dit qu'il fallait que ce soit porté par la communauté de communes, elle s'est donc engagée dans le dispositif en avril 2021."



Anne-Claire Dubreuil, directrice de projet transformation numérique à la communauté d'agglomération du SICOVAL (Haute-Garonne - 31)

À propos des coordinateurs de conseillers numériques :

"Les conseillers numériques ne sont pas en relation directe mais la coordinatrice des conseillers numérique est en lien avec les élus de communes, elle est très souvent présente dans les réunions de concertation."

- Vous regrouper avec d'autres acteurs locaux afin de constituer un noyau dur d'acteurs convaincus, de manière à vous donner plus de poids et de légitimer l'importance du sujet ;
- Créer du lien entre le monde du développement territorial et l'écosystème de l'inclusion numérique. Comment ?
 - Participer à des événements organisés par les collectivités pour aller à la rencontre des élus : salon des maires, événement local de la commune ou de l'intercommunalité, participer à un conseil municipal, etc.
 - Faire de la veille et vous adresser aux associations et groupements d'élus locaux qui peuvent se faire relais de vos sollicitations.
 - Inviter des élus aux événements en lien avec l'écosystème de la médiation numérique (Numérique en Commun[s], Numérique éthique tour, etc.), en leur adressant par exemple un courrier.

Plusieurs réseaux d'élus sur lesquels vous pouvez vous appuyer :

- [Intercommunalités de France](#)
- [Association des maires de France](#)
- [Association des maires ruraux de France](#)
- [Assemblée des départements de France](#)
- [Association des Régions de France](#)
- [Association nationale des élus du littoral](#)
- [Association des élus de la montagne](#)
- [AVICCA](#)
- [Les interconnectés](#)
- [France urbaine](#)



- **Plaider pour la transversalité de l'inclusion numérique :**

Dépasser la vision sectorielle que peuvent avoir certains élus de par leurs fonctions et faire prendre conscience que des interactions sont possibles sur le sujet (cybersécurité, culture, éducation, insertion professionnelle, écologie, etc.). Afin de multiplier vos chances d'être soutenu, n'hésitez pas à solliciter des rendez-vous avec plusieurs élus.



Une élue de Dordogne - 24 (verbatim anonymisé)

"C'est le service enfance qui est chargé du pilotage, en lien avec le service informatique. Le pilotage se fera par service. Ça a été réfléchi de savoir qui était le plus à même [ndlr: de mener l'action]."

- **Interroger la motivation et la personnalité de l' élu :**

Les élus prêtent une attention particulière aux besoins qu'ils observent sur leurs territoires, et à ce qu'expriment leurs administrés.

Interrogez-vous: Est-ce un besoin exprimé par les habitants ? L' élu a-t-il déjà une sensibilité pour le sujet ? Le sujet a-t-il un intérêt pour son mandat politique ? Aura-t-il la capacité à convaincre de l'importance de la démarche ?



Thierry Cipierre, Maire de Coulounieix-Chamiers (Dordogne - 24)

"En tant que maire d'une commune prioritaire de la ville, je suis confronté tous les jours à ce problème de l'illectronisme et de la précarité numérique. La fracture numérique est aussi aggravée en ruralité car elle s'ajoute à d'autres fractures comme la mobilité."

(verbatim issu du [webinaire du 19 décembre](#) par PQN-A et Hubikoop)



Je suis en lien avec les élus de mon territoire mais ils n'ont pas investi le sujet de l'inclusion numérique : comment faire ?

Bien souvent, les collectivités se sont déjà engagées dans des actions en faveur de l'inclusion numérique de par l'action des conseillers numériques et des conseillers France Services notamment.

Pour autant, cela ne signifie pas nécessairement que les élus locaux sont sensibilisés à la thématique et qu'ils s'engagent. L'objectif pour vous, sera alors de démontrer aux élus que la collectivité ne part pas de zéro, et c'est en s'appuyant sur ces actions existantes que vous pourrez les convaincre de se mobiliser davantage sur le sujet.

Pour vous aider, nous vous conseillons de :

- **Impliquer les élus dès le début de la démarche pour qu'ils prennent conscience des enjeux et qu'ils aient envie de les défendre ensuite. Comment ?**
 - **Proposer un diagnostic partagé** et les faire participer aux démarches de concertation avec les acteurs locaux ;
 - **Rassurer en montrant des éléments tangibles** : modéliser et communiquer sur les données disponibles du territoire permet de rendre compte des réalités et spécificités locales ;
 - **Partez des besoins concrets des populations**, n'hésitez pas à recueillir des témoignages des habitants pour appuyer l'intérêt des actions menées ;
 - **Invitez les élus à participer aux discussions avec les membres des gouvernances locales FNE**;
 - **Prenez le temps de la discussion** : privilégiez autant que possible les contacts humains. Particulièrement lorsque votre employeur est une collectivité territoriale, profitez de la relation de proximité avec les élus locaux.



Anne-Claire Dubreuil, directrice de projet transformation numérique à la communauté d'agglomération du SICOVAL (Haute-Garonne - 31)

"Un outil à disposition des conseillers numériques, c'est l'Indice de Fragilité Numérique de la Mednum. Le diagnostic objectif permet d'identifier les priorités avec les élus de l'intercommunalité".



Fabien Portal, agent à la communauté de communes de Lavalette Tude Dronne (Charente - 16)

"Il faut raccrocher les élus aux besoins très concrets du territoire, leur objectif est ne pas laisser les habitants sans réponse et de trouver des solutions locales".

- **Faire valoir "l'offre de service" possible ou déjà existante sur la thématique :**

Montrez qu'en tant qu'acteur local vous pourrez être ressource pour faciliter la mise en œuvre des projets. Appuyez-vous sur des chiffres et des indicateurs mesurables pour modéliser l'importance du sujet et l'inscrire dans le contexte du territoire.



Paul Crémoux, agent à la communauté de communes du Civraisien en Poitou (Vienne - 86)

"L'importance d'un dispositif et d'une politique c'est de pouvoir faire des bilans, se donner le temps de voir ce qui fonctionne ou pas, d'essayer et de se réorganiser. J'ai fait plusieurs points d'étapes auprès des maires, j'ai fait un bilan formalisé des éléments statistiques à 6 mois, 1 an et 2 ans. Je me suis basé sur les questionnaires que font passer les conseillers numériques à la fin des accompagnements et sur ce que moi j'ai analysé de l'Indice de Fragilité Numérique."

- **Tenir informés les élus des actions mises en place sur le territoire :**

Ouvrez des espaces d'échanges pour transmettre les avancées de vos projets et montrez ce qu'ils apportent au territoire. Valorisez vos actions en leur transmettant des supports visuels et rapides à lire, en les invitant à des journées de bilan, en produisant des rapports d'activités, etc.

Quelques outils sur lesquels vous appuyer :

- [Tableau de bord national des données de l'inclusion numérique du gouvernement](#) ;
- [Portail national des gouvernances locales FNE](#) du gouvernement ;
- [Mobiliser un portrait de territoire au service de sa feuille de route d'inclusion numérique](#), article de PQN-A et Hubikoop
- [Indice de Fragilité numérique](#) déployé par la Mednum ;
- [Portrea](#) déployé par le TiLab et le LabAccess ;
- [Cartographie nationale des lieux de médiation numérique](#) déployé par le programme Société numérique de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) ;
- [La boîte à outils nationale](#) de la mission Société Numérique de l'ANCT ;
- Les données disponibles dans [l'espace Coop des conseillers numériques](#) ;
- Les Comptes Rendus d'Activité (CRA) des conseillers numériques et tout autre support d'évaluation de son activité.



- **Renseignez-vous en amont sur le coût des projets d'inclusion numérique :**

Votre rôle n'est pas de mobiliser vous-même des fonds, cependant vous pouvez :

- **Présenter le coût global des actions que vous menez** et montrez que certaines actions ne demandent pas un investissement financier trop important, voire même peuvent être bénéfiques pour les retombées économiques du territoire ;
- **Vous renseigner sur les financements extérieurs** des projets d'inclusion numérique, pour pouvoir montrer aux élus que des co-financements sont possibles et que tout ne reposera pas sur la collectivité.

Quelques sources utiles et non exhaustives sur les financements :

- La plateforme [Aides territoires](#) du gouvernement ;
- Le [guide de cofinancement](#) déployé par l'ANCT en partenariat avec la Banque des Territoires, Les Assembleurs, Hubikoop et RhinOcc ;
- La page dédiée du [site internet](#) de Hubikoop ;
- Les [appels à projets thématiques](#) de l'Union Européenne.
- Les [fonds](#) accordés aux collectivités porteuses des feuilles de route (FNE)

N'hésitez pas aussi à vous appuyer sur vos [Hubs régionaux](#) qui peuvent vous renseigner sur les sources de financements disponibles localement.

- **Établir un langage commun avec les élus :**

Essayez de comprendre la vision qu'ont les élus de l'inclusion numérique et les enjeux qu'ils identifient. Entretenez-vous avec eux pour partager des éléments de définition communs.



→ Retrouvez quelques éléments de langage liés à l'inclusion numérique et des chiffres clés p.23 du [guide méthodologique](#) de Hubikoop et PQN-A



- **Partir de leurs enjeux :**

Les élus ont besoin d'éléments concrets, construisez donc un discours selon leurs préoccupations, leurs ambitions politiques et leurs sensibilités, en faisant le lien avec les besoins des habitants.



Paul Crémoux, agent à la communauté de communes du Civraisien en Poitou (Vienne - 86)

"On a notre cadre d'action mais à l'intérieur il faut faire du sur mesure, si l' élu dit que les "habitants ont besoin de ça" ou "moi j'ai besoin de ça" il faut savoir s'adapter. Il faut être à l'écoute de ceux qui impulsent les dynamiques et qui écoutent les besoins."

- **Vous appuyer sur l'expérience d'autres élus motivés et ayant déjà mis en place des actions :**
 - **Consulter des ressources :** abonnez-vous à des newsletters, faites de la veille sur le sujet, consultez des articles sur des expériences inspirantes existantes ;
 - **Participer à des événements locaux:** profitez, par exemple de l'organisation de NEC locaux pour convier les élus à des temps d'échanges entre pairs, valoriser vos projets devant les élus, etc. ;
 - **Ancrer le projet au-delà du territoire :** proposez aux élus d'aller à la rencontre des porteurs de projets et d'autres élus sur le territoire mais aussi hors du territoire ;
 - **Dialoguer avec plusieurs élus au sein de la collectivité :** cela permettra de favoriser l'échange entre pairs et d'assurer un portage politique plus fort et durable des actions.

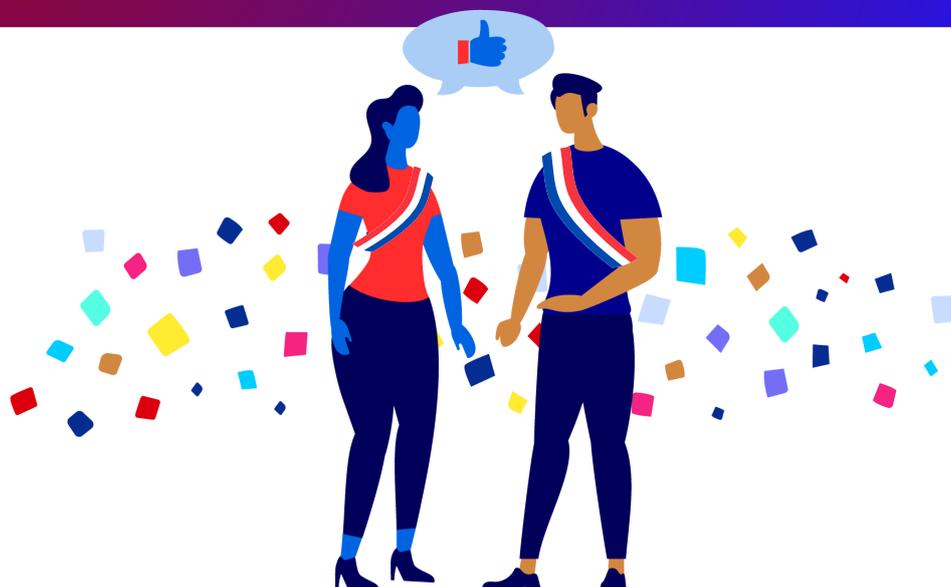


Anne-Claire Dubreuil, directrice de projet transformation numérique à la communauté d'agglomération du SICOVAL (Haute-Garonne - 31)

" Au Sicoval, 12 élus sont impliqués : au social , au numérique, à l'environnement, à l'économie, etc. Ils se parlent pour partager une vision commune. J'ai un temps récurrent posé tous les 1 mois et demi, 2 mois. Je l'ai sur un plan technique et sur un plan politique : quels sujets sont dans l'actualité et qui supposent des arbitrages, demander la validation, partager les actualités."

Quelques ressources utiles :

- [Visite sur site : p.46](#) du guide méthodologique de PQN-A x Hubikoop ;
- [Solutions d'élus](#) de l'ANCT ;
- Appuyez-vous sur des tiers régionaux tels que [les Hubs territoriaux pour un numérique inclusif](#) ou les [centres de ressources politique de la ville \(CRPV\)](#) qui pourront vous mettre en relation avec des élus et donner à voir ce qu'il se passe ailleurs.



Quelques exemples concrets pour enrichir votre argumentaire

Un enjeu pour le territoire

L'inclusion numérique comme vecteur d'attractivité territoriale.



Valoriser le patrimoine local grâce au numérique.



Renforcer les actions en faveur des jeunes et de leurs familles.



Un exemple de projet

La ville de Tulle (19) a déployé un projet de **“Bains Douches Numériques”** au cœur de son projet de revitalisation : tiers-lieu et espace de médiation numérique, le lieu accueille des ateliers et des formations autour de l'informatique pour tous les publics. Il héberge aussi un espace de coworking, une salle de visioconférence et une salle d'impression 3D.

Afin de recréer du flux à l'intérieur du centre-bourg, la commune de **La Souterraine (23)** a déployé le dispositif **micro-folie** au sein de l'ancienne chapelle : le lieu propose des ateliers parents-enfants, des expositions temporaires et une initiation à la réalité virtuelle. Un Fablab et un espace convivial sont en cours de réalisation, des animations, concerts et spectacles vivants sont aussi proposés.

La ville de **Rennes (35)** s'est engagée dans la **réhabilitation d'un bâtiment patrimonial** pour devenir un lieu phare du numérique éducatif. Ce tiers-lieu a été conçu pour accueillir des ateliers numériques animés par des médiateurs (découverte, sensibilisation, robotique, studio de podcast...). Le déploiement de ce lieu vise à sensibiliser aux usages du numérique des jeunes et de leurs familles tout en créant du lien entre les habitants et les acteurs locaux.

Un enjeu pour le territoire

Réduire les inégalités dans les quartiers prioritaires et favoriser le lien entre les habitants.



Répondre aux enjeux environnementaux

La loi visant à réduire l'empreinte environnementale du numérique (REEN) oblige les territoires à déployer à l'horizon 2025 une stratégie numérique responsable.



Anne-Claire Dubreuil, directrice de projet transformation numérique à la communauté d'agglomération du SICOVAL (Haute-Garonne - 31)

" On va faire valider la stratégie numérique responsable, il y a un volet social, cette obligation de loi REEN peut être une opportunité pour entrer sur l'inclusion numérique."

Un exemple de projet

La ville de Brest (29) développe le dispositif "internet en habitat social" en partenariat avec un collectif local rassemblant le bailleur social local, une recyclerie locale, les associations de locataires et différents acteurs du quartier. En plus d'une offre de connexion à tarif dérisoire un accompagnement de proximité est proposé aux habitants en partenariat avec les acteurs du quartier.

À Bordeaux et sa métropole (33), le "Triporteur Connecté" du PIMMS Médiation sillonne les quartiers en pied d'immeubles, sur les places et marchés, à l'intérieur et à l'extérieur de collèges et lycées. Avec une petite table, du café, du thé, les deux médiateurs référents créent un espace convivial afin d'échanger avec les habitants, d'aider ceux qui en ont besoin à effectuer des démarches en ligne directement sur leurs tablettes. Ils les orientent aussi vers les structures de proximité et les bons interlocuteurs.

La Communauté de Communes de Lacq Orthez (64) agit pour un numérique plus responsable, grâce notamment à deux actions phares : la sensibilisation des usagers (formation des agents en interne de la collectivité, fresque du numérique...), et le réemploi des équipements informatiques (récupération de matériel en interne, effacement des données, mise en place d'ateliers à la prise en main de l'équipement, redistribution à des associations).

Un enjeu pour le territoire

La gestion des données, un outil d'aide à la décision et un enjeu de protection pour les territoires

La directive européenne NIS2, imposera d'améliorer les mesures de sécurité pour lutter contre les nouvelles formes de cyberattaques. Les 27 pays membres ont l'obligation de prendre en compte ces mesures d'ici septembre 2024.

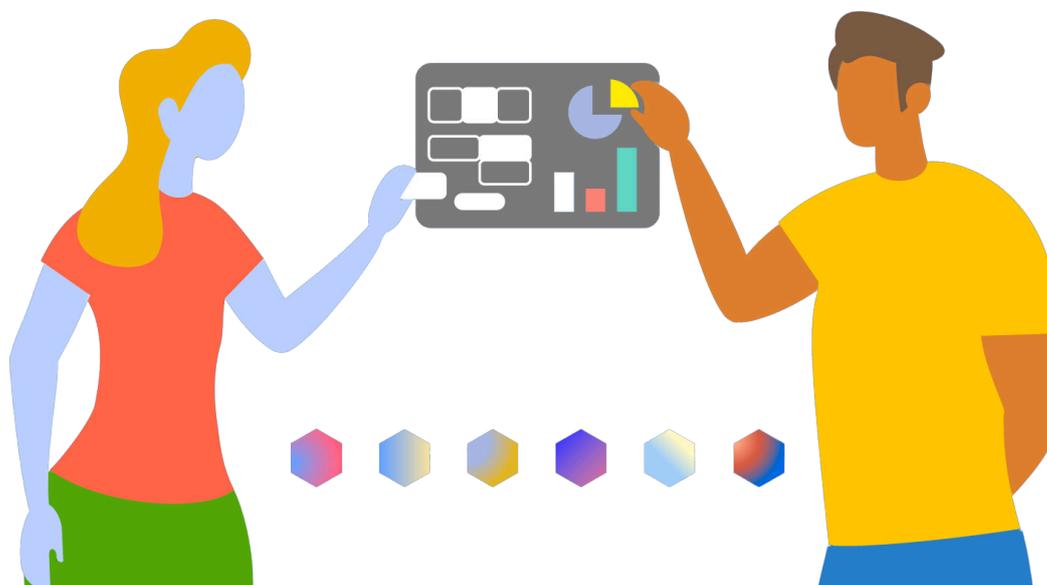
L'intelligence artificielle prend de plus en plus d'espace dans l'espace public, et devient un sujet de préoccupation

Les élus d'Intercommunalités de France, auditionnés le 30 janvier 2024, ont demandé d'anticiper les impacts de l'IA sur les missions des agents publics et d'établir en concertation avec l'État un cadre éthique et réglementaire de l'IA.

Un exemple de projet

La **Région Occitanie** a engagé une démarche de valorisation des données et de développement de nouveaux services grâce au partage et à la mutualisation de données entre services et/ou associant des acteurs publics et des acteurs privés. Un partenariat a été mis en place avec France Travail afin d'adapter de façon réactive et de renforcer l'adéquation entre l'offre de formation professionnelle et les besoins du marché du travail à travers l'analyse de toutes les données disponibles sur l'offre de formation et les besoins des entreprises.

L'Eurométropole de Metz (57) a déployé grâce à **l'intelligence artificielle** un projet "l'hyperviseur". Ce sont des capteurs installés dans les écoles, les centres socioculturels, l'espace public... Ils permettent de mesurer des données et de générer de la data concernant différents paramètres (émissions de CO2, température, pollen, etc.). Si une anomalie est détectée, le maire est prévenu et peut ainsi intervenir rapidement pour corriger le problème.



Je suis en lien avec les élus de mon territoire et ils sont convaincus du sujet : comment aller plus loin ?

Vous entretenez une relation de proximité avec les élus de votre territoire, et ils portent un intérêt pour le sujet, mais ne sont pas encore engagés dans une stratégie locale structurée.

En tant qu'acteur de terrain, vous n'aurez pas à rédiger seul une feuille de route. Toutefois, vous pouvez dialoguer avec les élus de votre collectivité pour les inciter à impulser ce type de démarche à laquelle vous pourrez être associé.

Un contexte national favorable

Dans le cadre de la nouvelle feuille de route France Numérique Ensemble 2024-2027 et par la récente instruction gouvernementale du 28 juillet 2023, les acteurs locaux sont invités à territorialiser la politique nationale d'inclusion numérique.

La circulaire demande aux préfets de département d'identifier une ou plusieurs collectivités pilotes afin de porter une feuille de route d'inclusion numérique, visant à structurer les actions et à penser des modèles de gouvernances à échelle locale.

→ **Appuyez-vous sur ce contexte national pour inciter les élus de votre territoire à s'engager dans une telle démarche. Ils peuvent rejoindre et contribuer aux gouvernances départementales lorsqu'elles existent, ou bien s'engager dans le portage d'une feuille de route à l'échelle de leur territoire.**



Anne-Claire Dubreuil, directrice de projet transformation numérique à la communauté d'agglomération du SICOVAL (Haute-Garonne - 31)

"S'inscrire dans le contexte de France Numérique Ensemble permet aujourd'hui de monter d'un cran, de contribuer à une démarche départementale et ainsi de trouver des réponses solides et garanties dans le temps."



Formaliser une feuille de route



Quelques arguments sur l'importance de formaliser une feuille de route par écrit :

- Traduire l'ambition politique du territoire dans un document écrit ;
- Etablir une gouvernance de projet claire avec des moyens et un calendrier défini ;
- Garantir l'ancrage local des actions ;
- S'appuyer sur les acteurs, ressources et initiatives existantes ;
- Engager les différentes parties prenantes autour d'un cap et un horizon partagés ;
- Co-construire une vision de long terme jalonnée par des objectifs précis se traduisant rapidement en actions concrètes répondant aux besoins des administrés ;
- Assurer une meilleure coordination des actions et renforcer la légitimité des projets ;
- Formuler des indicateurs pour évaluer l'impact réel de ces actions.



Le rôle de l' élu dans la formalisation d'une telle démarche, sera essentiellement de fédérer les acteurs et de donner des orientations stratégiques à la feuille de route. Pour impulser ce type de démarche, appuyez-vous sur des élus fédérateurs qui sauront motiver leurs pairs à rejoindre le projet.



Un élu de Dordogne - 24 (verbatim anonymisé)

"On est en train de défendre l'intégration de la feuille de route dans le projet de territoire, on défend l'inclusion numérique en tant que projet social, éducatif, c'est nécessaire."



Un des éléments essentiel pour formaliser ce type de démarche est de constituer un groupe projet solide qui assurera la conception, l'exécution et le pilotage du dispositif d'élaboration de la feuille de route. L'idéal étant de travailler en coopération entre élus, techniciens et opérateurs locaux. Vous pourrez être associés à ce groupe projet, et ainsi travailler avec les élus et les services techniques dans la formalisation des actions d'inclusion numérique sur votre territoire.



Une élue de Dordogne - 24 (verbatim anonymisé)

"C'est un élément [ndlr: la feuille de route] qui va nous permettre de faire des constats, et pour les élus de ne jamais oublier ce sujet, parmi pleins de projets à traiter. On ne pourra pas l'oublier si c'est institutionnalisé. [...] à l'avenir ça serait peut-être une grande partie de nouveaux élus, donc ça permet de sécuriser."



Ce type de démarche nécessite un réel investissement, il faut donc prévoir en amont des ressources pour la concevoir et l'animer.

→ Pour en savoir plus sur la co-construction d'une feuille de route territoriale d'inclusion numérique nous vous invitons à parcourir le guide méthodologique "Co-construire une feuille de route territoriale d'inclusion numérique" conçu par Pays et Quartiers de Nouvelle-Aquitaine et Hubikoop (septembre 2023).



4

Pour aller plus loin

- Boîte à outils France Numérique Ensemble, Les Bases du numérique d'intérêt général, Agence Nationale de la Cohésion des Territoires ;
- Replay du webinaire du 14 février 2024 : "Comment mobiliser les élus de son territoire dans une stratégie locale d'inclusion numérique ?" organisé par Hubikoop et PQN-A, en partenariat avec la Mednum ;
- Guide "Mobiliser les élus sur l'agriculture et l'alimentation à travers une démarche territoriale" de Pays et Quartiers de Nouvelle-Aquitaine, 2021 ;
- Collectivités territoriales et inclusion numérique : critères et indicateurs pour évaluer leur degré de maturité de la Mednum, octobre 2023 ;
- Guide méthodologique "Co-construire une feuille de route territoriale d'inclusion numérique" de Pays et Quartiers de Nouvelle-Aquitaine et Hubikoop, septembre 2023.
- "Comment construire son cadre méthodologique?", article de restitution du premier groupe de travail organisé dans le cadre du cycle d'accompagnement à la préparation des feuilles de route en Nouvelle-Aquitaine, par Pays et Quartiers de Nouvelle-Aquitaine et Hubikoop.





Lexique

Schémas, stratégies locales : pas toujours facile de s’y retrouver avec les acronymes, voici quelques éclairages.

- **SCORAN** : La stratégie de cohérence pour l’aménagement numérique a été lancée par une circulaire du Premier ministre en date du 31 juillet 2009. Elle vise à la mise en place d’une gouvernance régionale de l’action territoriale de l’Etat et des collectivités en matière de numérique. Elle fixe les grandes orientations souhaitées par les acteurs régionaux, afin de garantir que chaque territoire soit couvert par un schéma directeur territorial d’aménagement au numérique (SDTAN).
- **SDTAN** : Le schéma directeur territorial d’aménagement au numérique a été instauré par la loi du 17 décembre 2009 relative à la lutte contre la fracture numérique (loi Pintat). Il définit une stratégie de développement des réseaux établie à l’échelle d’un département au moins. Il permet de mettre en évidence les zones blanches et vise à favoriser l’équilibre de l’offre de services numériques sur le territoire et à soutenir la cohérence des initiatives publiques et leur bonne articulation avec les investissements privés. Cette stratégie peut aussi être insérée dans le schéma régional d’aménagement, de développement durable et d’égalité des territoires (SRADDET).
- **SRADDET** : Issu de la loi NOTRe (Nouvelle Organisation Territoriale de la République - 2015), le SRADDET est un document de planification qui, à l’échelle régionale, précise la stratégie, les objectifs et les règles fixés par la Région dans plusieurs domaines de l’aménagement du territoire, dont l’habitat, le désenclavement des territoires ruraux ou encore la lutte contre le changement climatique.
- **SDUSN** : La stratégie de développement des usages et services numériques vise à favoriser l’équilibre de l’offre de services numériques sur le territoire ainsi que la mise en place de ressources mutualisées, publiques et privées, notamment en matière de médiation numérique. La SDUSN a une valeur indicative et constitue un volet du SDTAN. Elle permet en particulier d’assurer l’existence d’une offre de services de médiation numérique répondant aux besoins identifiés d’accompagnement de la population.

SDAASP : le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public, est un document cadre stratégique. Issu des dispositions de la loi NOTRe du 7 août 2015 il définit, pour une durée de six ans, un programme d'actions destiné à renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit d'accessibilité des services. Signé entre l'Etat et le département, il comprend un état des lieux des services aux publics existant à la date de son élaboration, ainsi qu'un plan de développement de la mutualisation des services sur l'ensemble du territoire départemental. Sept grands domaines de services ont été retenus dont notamment un axe autour du numérique (couverture et usages numériques pour l'accès aux services).

SDIN : Le 6 décembre 2017 Mounir Mahjoubi, alors secrétaire d'Etat au numérique, a annoncé la mise en œuvre de schémas départementaux d'inclusion numérique à l'horizon de l'été 2018. C'est-à-dire le déploiement à l'échelle départementale d'une organisation et de moyens permettant à tous de s'approprier les rouages du numérique.



**CONSEILLER
NUMÉRIQUE**