

Les grands principes de l'animation d'un réseau local de Conseillers numériques

Quand on met en place une animation territoriale, il convient d'être conscient que si chacun ne vient pas pour les mêmes raisons, l'enjeu est pour autant collectif. C'est de la tension entre ces deux pôles que l'on va penser et mettre en œuvre une animation susceptible de pouvoir prendre en compte les singularités au sein d'une dynamique collective. Aussi, cette fiche s'adresse aux coordinateurs de Conseillers numériques France Services, afin de leur apporter les grands principes de l'animation de réseaux locaux et les outiller dans sa mise en œuvre.

Rédacteurs Stéphane Gardé

Mise en forme La Mednum

Coordination Banque des Territoires

6 pages - Temps de lecture estimé : 7 minutes

Dernière mise à jour le 21 Mars 2023

Chapitre 1

Quelle échelle ?

La définition de l'échelle territoriale sur laquelle vous œuvrez est primordiale. Celle-ci va conditionner les différentes possibilités et modalités d'animation de votre réseau. Aussi vous devez en définir clairement le périmètre.

On peut établir trois niveaux différents d'échelles territoriales, du micro au macro :

● **Établissement Public de coopération intercommunale** (métropoles, communautés urbaines, communautés d'agglomération et communautés de communes), **syndicats intercommunaux, ou encore syndicats mixtes :**

Cet échelon représente le plus petit « dénominateur commun ». En deçà, il n'y a pas véritablement de pertinence principalement en raison du fait que sur une intercommunalité on peut avoir la représentation de tous les opérateurs de services publics, ainsi que de l'ensemble des partenaires institutionnels potentiels.

● **Départements :**

Un réseau départemental est à envisager comme une coordination de communautés d'acteurs locaux de maillage territorial plus fin (celui des EPCI).

● **Régions :**

Un réseau régional représente une coordination élargie de référents et acteurs locaux, et doit ainsi pouvoir être une « courroie de transmission » entre le national et le local, afin de soutenir et étayer les dynamiques locales.

Chapitre 2

Quels objectifs ?

Il convient de préciser que les objectifs sont à adapter selon l'échelon territorial (le niveau macro animant les réseaux micros et représente une courroie entre le niveau national et le local, le niveau micro animant un réseau d'acteurs en lien direct avec le terrain et les publics) et selon la présence ou non d'un niveau d'animation locale sur l'échelon territorial inférieur (animer un réseau au niveau départemental ne peut avoir les mêmes objectifs selon qu'il préexiste ou non des réseaux locaux sur les EPCI par exemple).

Les objectifs de l'animation d'un réseau local de médiation numérique peuvent être :

- Favoriser l'intégration territoriale des Conseillers numériques
- Intégrer le dispositif Conseillers numériques dans les stratégies d'inclusion numérique existantes ou en susciter l'émergence
- Structurer le maillage territorial et développer les coopérations
- Accompagner les recruteurs et les acteurs dans leurs missions (notamment dans l'organisation de l'activité des Conseillers numériques en fonction de leur expertise, du secteur d'activité de leurs structures et des typologies d'utilisateurs reçus / à créer une redirection des utilisateurs par besoin sur le territoire et à oeuvrer en complémentarité)
- Outiller et essaimer les ressources nationales, renforcer les capacités des acteurs et accompagner le développement des compétences
- Organiser des rencontres régulières,
- Promouvoir l'échange et le partage d'informations, faciliter la communication
- Développer des projets et des événements conjoints

Cette dynamique territoriale collective doit pouvoir impliquer à terme l'ensemble des acteurs publics et privés, et ce dans une perspective d'émergence et/ou de consolidation, puis de pérennisation de la filière.

Chapitre 3

Quels moyens ? Quels outils connus de la communauté ?

Animer un réseau local d'acteurs

Une veille thématique (réseaux sociaux, inscription à des newsletters... est nécessaire : pour cela, n'hésitez pas à vous inscrire à des newsletters, à parcourir régulièrement les différents réseaux sociaux, notamment professionnels, à utiliser des « mots-dièses » pertinents, à suivre des personnes, réseaux et experts du secteur en vous appuyant sur la veille qu'eux-mêmes font et partagent.

L'évaluation et l'analyse des besoins des publics, des acteurs / des actions, des territoires, des collectivités et des services de l'État est indispensable pour guider votre action collective tout en répondant à des besoins spécifiques.

Pour cela vous pouvez appuyer sur :

- l'**Indice de Fragilité Numérique** porté par La MedNum, afin de géolocaliser les zones de fragilité numérique où la population est le plus à risque d'exclusion sur votre territoire, selon les quatre axes qui constituent les principales causes de l'exclusion numérique : compétences numériques, accès au numérique, compétences administratives, accès à l'information).
- Des enquêtes de terrain et questionnaires auprès des publics, des acteurs, partenaires, opérateurs de services publics et autres collectivités : vous pouvez prendre appui sur les uns pour toucher les autres et ainsi organiser des programmes d'animation susceptibles de nourrir les réponses opérationnelles. Si vous animez un réseau macro, ces analyses de besoins se feront directement auprès des conseillers numériques et de leurs structures et ciblent leurs besoins et envies

d'animation (fond et forme) avec en transversalité le souhait de les associer et les impliquer le plus possible dans l'organisation et la mise en œuvre de l'animation du réseau.

La planification et l'organisation de rencontres régulières

Plus votre échelon territorial est grand, plus la fréquence de ces rencontres est échelonnée. Sur les échelons EPCI et départements, vous pouvez proposer que chacune de ces rencontres soit organisée par l'un ou l'autre des acteurs de votre réseau. Cela permet de découvrir les lieux et les actions plus en détail, tout en impliquant les acteurs eux-mêmes dans l'organisation et la préparation de l'animation dont la dimension collective est primordiale.



La communication et le partage d'informations, de ressources

C'est en alimentant d'informations et de ressources diverses, variées, pertinentes et régulières, que vous entretenez la dynamique collective de votre réseau. La communication est la clé d'un réseau en acte. C'est précisément entre chaque rencontre qui jalonne la vie d'un réseau que la communication prend tout son sens et permet de faire perdurer les liens étroits dans une dynamique collective et informelle permanente.

Pour cela **Mattermost** (service de messagerie instantanée libre auto-hébergeable) est un outil permettant, dans sa version desktop) de rassembler les différents "serveurs", du national au local. Pour rappel, dans le Mattermost national des Conseillers numériques, des canaux

départementaux existent et permettent d'animer les CnFS qui y sont présents. Discord peut également être une alternative permettant de retrouver les différentes « communautés » afin d'échanger et de garder le lien.

Ces outils de communication sont aussi un bon moyen de mutualiser collectivement et de façon transversale les axes possibles d'enrichissement, de développement et d'animation de votre réseau. Chaque membre peut ainsi en être acteur.

Des outils d'animation

Voici quelques des thématiques d'outils mobilisables pour la préparation et/ou l'animation des rencontres de votre réseau. Pour plus de détail, vous référer à la fiche dédiée "**Panorama des outils mobilisables dans le quotidien professionnel des coordinateurs**"



Collaborer / Animer

Exemple :

Framaform, TRELLO / MURAL // POST-ITColibris...



Partager

Exemple :

Wiki



Travailler seul

Exemple :

Tweetdeck



Communiquer

Exemple : Mattermost

Outils : Téléphone, email



Évaluer

Exemple :

WOOCAP

Chapitre 4

Quelle fréquence d'animation ?

L'échelon territorial peut influencer sur la fréquence des rencontres. Une séquence d'animation par mois semble une fréquence minimale appropriée, pouvant alterner le "mois 1" une rencontre (en présentiel ou en visio) et le "mois 2" un email de partage de veille ou une lettre d'information. Un principe de régularité est toutefois de mise, car il est indispensable d'entretenir la dynamique collective afin qu'elle ne retombe pas. Pour autant, plus l'échelon est micro, plus il semble important d'avoir des rendez-vous réguliers rapprochés.

Les différents temps d'animation d'une rencontre peuvent être :

1) Accueil et visite du lieu accueillant la rencontre : présentation et valorisation des activités de médiation numérique

2) Point d'actualité : Rapports d'études, dispositifs de financements/AAP/AMI...

3) Recenser les besoins, les points de questionnement afin d'y apporter réponse :

- à ce moment de la rencontre, sur une durée définie à l'avance (lorsque l'on connaît les éléments de réponse)
- lors d'un prochain temps (soit par Mattermost, soit dans l'email ou la newsletter d'information du mois suivant)

3) Animations thématiques : différents types possibles selon l'objectif poursuivi :

- Partage et échange de pratiques
- Présentation et partage d'outils
- Présentation et tests d'animations
- Interventions extérieures sur une thématique définie (coordonnateurs des Promeneurs du Net, représentant délégué de fondation, chargé de mission, représentant de partenaires, etc.)

Chapitre 5

Quelle implication des personnes animées ? (auto-animation vs descendant)

La collaboration est indispensable. Un réseau fonctionne mieux lorsque les participants collaborent et partagent leurs connaissances et leurs ressources. Aussi, impliquer les personnes animées dans la préparation, l'organisation et l'animation, lorsque cela est possible, favorise une dynamique d'autogestion et de cohésion du réseau. L'animateur n'est pas le centre, mais crée et anime le contexte dans lequel une dynamique collective peut émerger et se développer.

Une animation descendante ne favorise pas la prise d'initiative et l'implication. Si un tel choix d'animation est fait, il faut alors être conscient que cela demande d'autant plus de temps alloué à la mission d'animation, car elle reposera alors entièrement sur vous, et les membres seront alors dans une posture d'attente.

Chapitre 6

Besoin de suivi individuel vs collectif

Accompagner les besoins individuels permet d'accompagner les spécificités de chaque acteur, action et territoire. Cela crée également un lien personnalisé entre l'animateur et la personne accompagnée et sa structure.

Les rencontres collectives sont pour les personnes et les structures, l'occasion de prendre du recul et d'objectiver les sujets et les thématiques abordées. Cela permet également d'apprendre par le collectif dans une dynamique de : « Ce que l'on ne sait pas individuellement, on peut le savoir collectivement ». Au-delà, c'est également l'occasion de susciter et/ou de mettre en œuvre des coopérations, et ce à différents échelons territoriaux.



Chapitre 7

Articulation avec les autres animations proposées

Il est indispensable de penser, construire et animer un réseau local en s'inscrivant dans une dynamique globale et collective. Quelles que soient les échelles territoriales, nous devons nous efforcer de penser notre animation comme interdépendante des autres animations (micros ou macros), afin d'interconnecter toutes les dynamiques territoriales, du local au national, du national au local. Les Hubs territoriaux sont les têtes de réseaux sur le territoire régional, mais ne sont rien sans les acteurs de proximité, qui eux-mêmes seraient totalement isolés et « déconnectés » des dynamiques nationales si les têtes de réseaux n'étaient pas là. Les préfectures ont quant à elles pour mission d'identifier les structures pouvant accueillir des CnFS, ainsi que le suivi des CRA (Comptes-rendus d'Activité) et autres engagements des structures.

En cela, inspirons-nous du réseau internet : la force du réseau est de permettre à tout un chacun, quel que soit son échelon, de ressentir un sentiment d'appartenance à un ensemble et une dynamique collective nationale autour de thématiques communes, tout en prenant en compte la diversité, la pluralité et la richesse des spécificités locales des acteurs qui les incarnent au quotidien, auprès et avec les publics les plus en fragilité numériques.



Illustration de terrain

Le réseau départemental de médiation numérique de la Loire animé par [ZOOMACOM](#) (Centre de ressources de médiation numérique de la Loire) dont [l'origine](#) remonte au début des années 2000, est une source d'inspiration importante pour alimenter vos pratiques d'animation de réseau local. Leur démarche s'inscrit dans le partage d'outils, de ressources, démarches et actions. Leur wiki [Coordination Conseillers Numériques France Services Loire 42](#) est une véritable mine d'inspiration et de partage pour vos groupes de travail, de ressources, etc (en [cc-by-sa](#)).