

Fiche pratique : Accompagner des collectivités territoriales

6 étapes clés pour travailler avec les collectivités territoriales

1 - Comprendre le besoin réel de la collectivité : reformuler, creuser et objectiver la demande.

La collectivité exprime rarement son vrai besoin : lorsque vous rencontrez une collectivité pour la première fois, il est important de creuser le besoin et de comprendre ses attentes pour éviter des écueils par la suite.

Voici une liste de 5 questions pour vous aider dans cette recherche :

Quel est le problème concret rencontré ?
Qui est concerné ?
Qu'est-ce qui a déjà été fait ?
Pourquoi maintenant ?
À quoi ressemblerait une réussite ?

2 - Adapter le langage : éviter certains termes qui ne parle pas toujours aux agents et élus

En effet, le terme "inclusion numérique" ne fait pas toujours partie du vocabulaire des collectivités territoriales, mieux vaut parler de transition numérique, d'impact social, de relation usagers ou encore de montée en compétences des agents. Ne pas hésiter aussi à changer d'angle si on ne ressent pas d'intérêt sur le sujet en parlant de thématiques comme l'IA ou la cybersécurité.

3 - Structurer l'offre : trouver un équilibre entre socle commun et offres sur-mesure

Pour la pérennité de la structure, il est important de développer un modèle hybride reposant sur deux types d'offres :

- **un socle commun qui corresponde à des besoins courants** : diagnostic, stratégie, animation de réseau. Ces offres ont déjà fait leur preuves, elles sont déployables facilement sans trop d'adaptation au territoire.
- **des modules plus complexes adaptables sur-mesure** : formations, ateliers, accompagnement long. Ces modules demandent plus de temps de travail de la part de l'équipe pour personnaliser l'accompagnement, ils ont donc souvent un tarif plus élevé.

4 - Cadrer la mission : pour se protéger des incompréhensions avec le territoire

5 points clés à préciser avec la collectivité :

- avoir des objectifs clairs et partagés
- définir un périmètre d'intervention
- connaître les livrables attendus
- établir un calendrier de réalisation
- définir les rôles et responsabilités de chacun.

5 - Animer et coopérer : réunir et convaincre l'ensemble des acteurs

Il est important d'embarquer les élus, DGS, DSI, agents pour les convaincre d'appuyer les actions en faveur d'un numérique inclusif. Pour cela, il est souhaitable de les inviter à venir lors des ateliers collectifs avec les acteurs du territoire afin d'acquiescer leur adhésion au projet et de favoriser sa réussite. Idée : animer un diagnostic partagé collectif

6 - Suivre et valoriser : définir des indicateurs et communiquer

Définir des indicateurs qualitatifs et quantitatifs mais aussi des indicateurs d'impacts et communiquer sur les livrables créés lors des projets.

Recommandations

Collectivités :

- Anticiper le travail souhaité avec les collectivités car elles votent leur budget à l'automne pour l'année suivante
- Chercher des financements en pensant aux possibilités sectorielles (IA, parentalité, QPV, santé...). Chaque service intercommunale à une ligne de budget qui peut être utilisée pour un projet lié au numérique
- Ne pas s'épuiser avec des collectivités qui ne sont pas prêtes et manque de maturité sur le sujet
- Impliquer les élus au maximum pour faire avancer les projets
- Lire les projets de territoires des collectivités pour être pertinent dans son approche

Réseau local :

- Collaborer avec des acteurs locaux en travaillant en consortium
- Se rapprocher des SDAASP et coordination FNE locales