

# Feuille de Route Numérique

Communauté d'Agglomération Lens - Liévin

## Table des matières

Propos introductifs .....	2
Une évolution des stratégies de l'État pour lutter contre la fracture numérique .....	2
Concernant les enjeux de la sobriété environnementale du numérique, le cadre légal nous impose d'être à la hauteur .....	4
Une feuille de route numérique pour accompagner un territoire qui reste en grande difficulté .....	4
Une méthodologie collaborative au centre de la définition de notre stratégie .....	5
Priorisation des Axes .....	7
Inclusion numérique territoriale .....	8
Mutualisation entre CALL et communes .....	10
Lutte contre la cyber-malveillance .....	11
Valorisation des données métiers .....	14
Démarches de sobriété numérique .....	16
Animation auprès des parties prenantes du territoire .....	18
Amélioration des services publics par l'optimisation des outils internes .....	20
Inclusion numérique et Sobriété – Focus sur deux actions phares .....	21
Inclusion numérique – Les e-foyers de la reconnexion – Toucher toutes les tranches d'âge en impliquant des volontaires au sein des familles .....	21
Sobriété numérique – Introduction de la thématique de la sobriété numérique au sein des événements du territoire .....	21
La gouvernance – indispensable pour une durabilité de la stratégie numérique .....	23
Volonté de simplicité dans la gouvernance et l'actualisation des actions .....	23
Simplicité dans la remontée de l'avancée de la feuille de route .....	23

## Propos introductifs

Depuis la première feuille de route numérique de l'agglomération de Lens-Liévin, la situation du territoire a bien évolué. En effet, la première stratégie, adoptée par le conseil communautaire en juin 2018, reprenait des axes qui ne seront plus repris dans la présente feuille de route réactualisée :

- L'axe « Garantir l'équité d'accès au très haut débit » ne représente plus un enjeu pour le territoire. Bien entendu, il reste certaines zones sur lesquelles les installations de la fibre restent à finaliser, et le projet de décommissionnement de la fibre est en cours, mais cela ne représente plus un enjeu pour les usagers.
- L'axe « Relever le défi de l'emploi en s'appuyant sur les filières du numérique » sera également abandonné. La CALL continuera de s'appuyer sur les autres acteurs, tels que la région Hauts-de-France et son programme régional de formation, les services de l'État, et notamment la DRETS (Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités), ainsi que la Maison de l'Emploi et de l'Insertion. Cependant, le projet de « Grande École du Numérique » n'a pas été reconduit après 2 premières années qui n'ont pas permis d'accompagner autant de jeunes du territoire qu'initialement imaginés.

Ainsi, comme on pourra le constater, les axes de la nouvelle version de la Feuille de Route Numérique se focaliseront sur deux enjeux conservés de la première stratégie, et de nouveaux axes répondant autant à nos nouvelles ambitions pour le territoire, mais également en réponse aux obligations légales qui s'imposent.

### Une évolution des stratégies de l'État pour lutter contre la fracture numérique

La fin de l'année 2023 et le début de l'année 2024 ont été des périodes charnières concernant l'accompagnement financier de l'Etat, via les différentes politiques animées par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT).

Il a été mis fin au dispositif Pass Numérique dès mi-janvier 2024, initialement déployé sur le territoire de la CALL dès 2020. Celui-ci avait permis à plusieurs communes du territoire de déployer différents appuis à leur population.

- Création de « Fab Lab » locaux au sein d'espaces de médiation numérique ;
- Acquisition d'équipements ;
- Gratuité pour les bénéficiaires d'accompagnements numériques ;
- Pérennisation d'une présence RH au sein des espaces de médiation numérique.

Le bilan moral et chiffré du dispositif en est le suivant :

- La CALL a dépensé environ 420 k€ pour acquérir les 35.000 pass de 10€ (tous frais inclus) ;
- Les subventions ont été de 320 k€ par l'Etat et 75 k€ par le FEDER ITI (Investissement Territorial Intégré) ;
- Consommation par les communes de 10073 pass depuis 2020 (taux d'environ 29%) ;
- L'apport financier au territoire par le remboursement des pass a été de 95 895 €, à destination de 16 communes et de 5 opérateurs privés ;
- Le maillage reste insatisfaisant sur le territoire : les communes urbaines ont été très principalement concernées ;

L'accompagnement financier initial du dispositif des Conseillers Numériques France Services (CnFS) sur 2 ans est arrivé également à terme. En cas de pérennisation des postes subventionnés, les collectivités ont eu la possibilité d'obtenir un renouvellement sur 3 ans avec une prise en charge dégressive. C'est le choix qui a été fait par la CALL pour son conseiller numérique, mais pas forcément celui des communes ou des structures associatives.

Ainsi, plusieurs communes et structures du territoire ont rendu leurs postes de CnFS. Au sein de certaines structures, cela a provoqué l'arrêt des ateliers d'inclusion collectifs.

En parallèle, l'État, via l'ANCT, a cofinancé des postes de conseillers numériques coordinateurs. Au sein du département du Pas-de-Calais, le choix qui a été fait, par la Préfecture, en charge de la déclinaison locale de la feuille de route numérique de l'Etat, « France Numérique Ensemble », est d'avoir une coordination départementale.

A ce titre, c'est l'association « Emmaüs Connect » qui a été identifiée pour porter cette coordination. Le poste est pourvu depuis l'été 2024.

Enfin, concernant l'accessibilité des services, les obligations vis à vis des usagers sont reprises dans les 13 axes et les 106 critères du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA). La Loi, datant de 2005, impose aux collectivités comme la nôtre, une démarche consistante en une déclaration d'accessibilité des services en ligne proposés, reprenant notamment le taux de conformité de chaque service concerné. L'Autorité de Régulation de la COMmunication audiovisuelle et numérique (ARCOM) est l'agence de l'État en charge de cette thématique.

Concernant les enjeux de la sobriété environnementale du numérique, le cadre légal nous impose d'être à la hauteur

La Loi visant à Réduire l'Empreinte Environnementale du Numérique (loi « REEN ») vise à promouvoir une stratégie numérique responsable dans les territoires. Il est prévu que les communes de plus de 50 000 habitants définissent au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2025 une stratégie numérique responsable. La stratégie responsable de la CALL fait bien entendu partie intégrante de la feuille de route numérique du territoire.

La loi REEN reprend les objectifs ci-dessous :

- Faire prendre conscience aux utilisateurs de l'impact environnemental du numérique
- Limiter le renouvellement des terminaux
- Faire émerger et développer des usages du numérique écologiquement vertueux
- Promouvoir des centres de données et des réseaux moins énergivores
- Promouvoir une stratégie numérique responsable dans les territoires

Comme il peut être constaté au sein de la réécriture de la feuille de route, tous les axes de la loi REEN ne sont pas matures pour notre territoire. La réinterrogation régulière de la stratégie numérique de la CALL permettra d'aborder d'autres champs en fonction de l'évolution de celui-ci.

Une feuille de route numérique pour accompagner un territoire qui reste en grande difficulté

Les travaux menés par l'Agence Hauts-de-France 2020-2040, direction de la région Hauts-de-France, sur la fragilité numérique des populations des Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) montre que les usagers du territoire de la CALL restent une population fragile sur les savoirs numériques.

L'indicateur de fragilité numérique est un indicateur composite étudiant plusieurs axes :

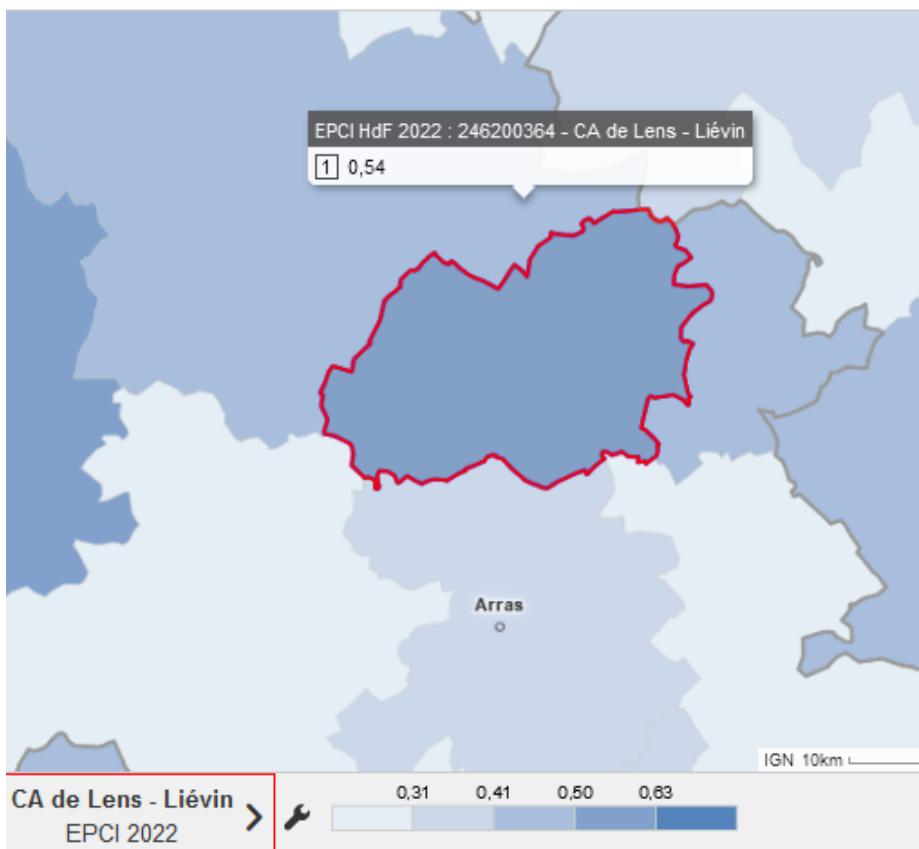
- Accéder aux interfaces numériques ;
- Accéder à l'information et aux services publics ;
- Avoir des compétences administratives et être exposé aux exigences du numérique ;
- Avoir des compétences numériques.

Autant sur les axes d'accès aux interfaces numériques (solutions techniques déployées) et sur l'accès à l'information et aux services publics (mobilité et éloignement physique aux ressources), l'agglomération de Lens – Liévin est plutôt

bien située, autant sur les deux derniers axes, liés plutôt aux profils des usagers, il est constaté une importante faiblesse de notre territoire.

Cette donnée est en parfaite concordance avec les besoins remontés lors des travaux préparatoires de la feuille de route numérique de l'agglomération.

#### 1 Indice territorial de fragilité numérique 2021



Source : Agence Hauts-de-France 2020-2040

Une méthodologie collaborative au centre de la définition de notre stratégie

Au cours de la dernière année, la CALL a sollicité les partenaires du territoire (communes, associations, tissu économique et usagers) pour cette réécriture. Ces remontées ont été effectuées via plusieurs canaux :

- Enquête interne auprès des directions métiers de l'agglomération (formulaire en ligne et échange de pair à pair) ;

- Enquête auprès des communes, associations et tissu économique du territoire, via le relais des directions métiers de la CALL (formulaire en ligne) ;
- Échanges avec les usagers et habitants, notamment lors des évènements du « Panier Local » et lors des 2 journées ludiques, en septembre et octobre 2024, organisées à la Maison Syndicale des Mineurs de Lens (échange en direct et report au sein d'un formulaire en ligne).

Un travail de construction participatif, en trois ateliers, a permis de préparer les éléments de la stratégie numérique réécrite :

- Atelier « Territoire Zéro Exclusion Numérique » (ZEN) sur la thématique de l'inclusion numérique en octobre 2023 ;
- Atelier « Sobriété Numérique » en mars 2024 ;
- Atelier de synthèse en octobre 2024.

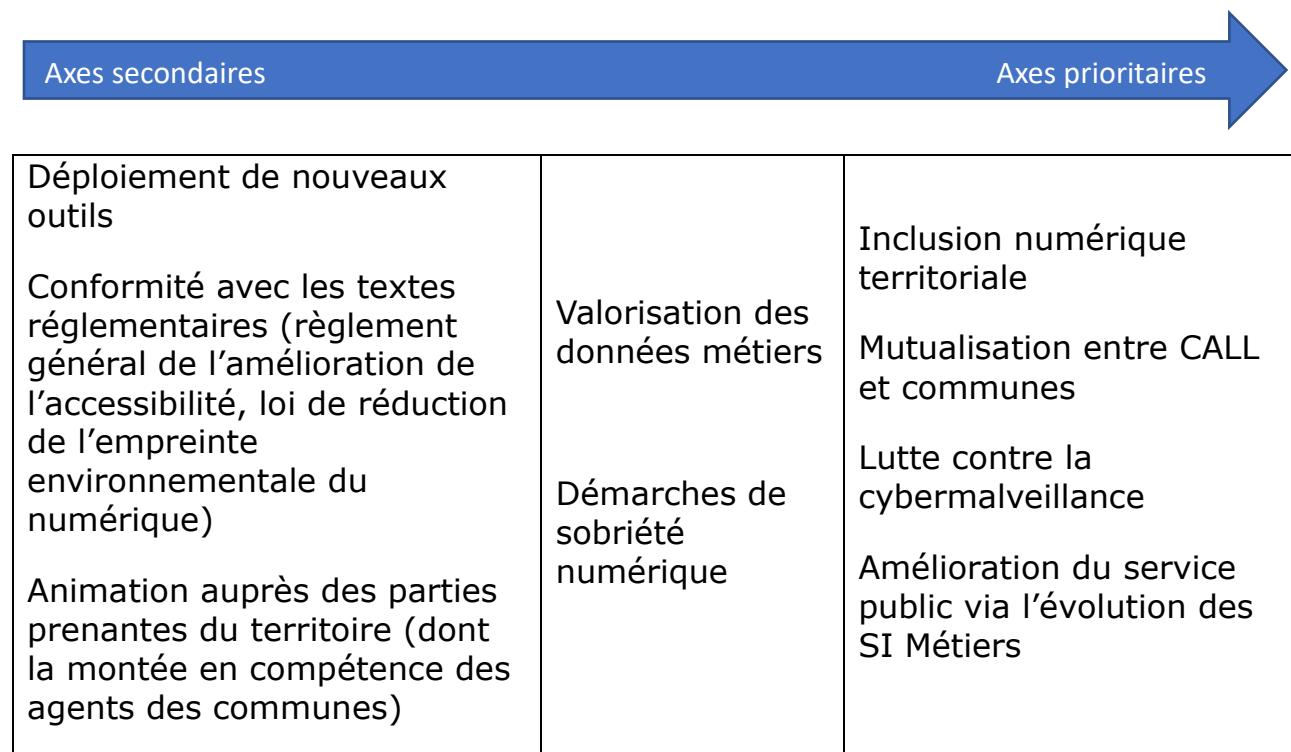
Ces trois ateliers ont été menés avec l'appui du cabinet **Espelia** (et d'**Emmaüs Connect** pour le premier d'entre eux), qui avait déjà accompagné la CALL sur la première feuille de route numérique du territoire.

Le dernier atelier a permis aux participants de proposer une priorisation des axes, de sélectionner une action phare pour chacune des thématiques « inclusion numérique » et « sobriété numérique » et de proposer un cadre de gouvernance permettant la pérennité de la démarche.

Ces éléments seront détaillés dans la suite de cette feuille de route numérique.

## Priorisation des Axes

Lors du 3<sup>ème</sup> atelier de la feuille de route numérique, fin octobre, associant directions internes de la CALL et communes, les **axes ont été regroupés et priorisés** de la manière suivante :



Il convient de noter que les axes secondaires le sont au regard de la situation du territoire et de l'ambition de la CALL, mais ne sont pas occultés de la feuille de route.

## Inclusion numérique territoriale

L'inclusion numérique ne concerne pas seulement la technologie, mais aussi l'équité, l'accès et les opportunités pour toutes et tous. Thématique déjà présente au sein de la première feuille de route numérique, appuyée à l'époque par le déploiement du Pass Numérique, elle reste un pilier central de l'action de la collectivité.

Forte d'un réseau actif de structures de médiation numérique, l'agglomération de Lens-Liévin souhaite animer et faire monter en compétences l'ensemble des acteurs de terrain depuis plusieurs années. Les efforts doivent être poursuivis, notamment face aux évolutions technologiques, et le discours doit être adapté pour rester en cohérence avec les besoins du public accompagné.

### Quelques typologies de publics identifiés sur notre territoire :

- **Personnes âgées** - Souvent peu familières avec les technologies numériques, elles n'ont pas grandi avec Internet
  - o **Besoins** : Formations adaptées, accompagnements personnalisés et sensibilisation aux outils numériques.
- **Personnes en recherche d'emploi** – Doivent naviguer sur des plateformes en ligne pour postuler, mais manquent de compétences pour créer un CV numérique
  - o **Besoins** : Formations sur la rédaction de CV et l'utilisation des réseaux sociaux professionnels.
- **Jeunes en difficulté scolaire** - Certains, surtout issus de milieux défavorisés, ont des lacunes sur certaines des compétences numériques de base.
  - o **Besoins** : Soutien scolaire intégrant des compétences numériques et sensibilisation aux ressources éducatives.
- **Personnes issues de milieux socio-économiques défavorisés** - Accès limité à la technologie en raison de contraintes financières ou géographiques.
  - o **Besoins** : Accès à des dispositifs numériques et à des programmes de formation.
- **Personnes en situation de handicap ou d'exclusion** - Peuvent rencontrer des difficultés spécifiques liées à l'utilisation d'outils numériques et ne pas trouver d'accompagnement adapté.
  - o **Besoins** : Outils et formations adaptés, comme des logiciels d'accessibilité.

Les actions retenues sont les suivantes :

Actions	Commentaire sur l'état d'avancement
Déployer des stratégies d'inclusion numérique vers des nouveaux publics (Maison de Justice et du Droit, Centres Communaux d'Action Sociale, population rurale, associations, élus, élèves/enseignants, personnes en situation de handicap, artisans, entreprises, résidences autonomie, salariés en insertion) et sur de nouvelles thématiques (santé, mobilité, e-parentalité - usage responsable des écrans -, culture/art, Intelligence Artificielle -IA)	Travail à intensifier, notamment avec les acteurs non numériques du territoire
Diversifier les thématiques des ateliers de perfectionnement aux outils numériques (infographie, programmation, montage son/vidéo, streaming, rétrogaming)	En cohérence avec les espaces numériques du territoire
Diversifier les outils (smartphone, tablette, réalité virtuelle, jeux-vidéo), supports d'inclusion et innover dans l'approche (rétrogaming, imprimante 3D, IA, robot programmable)	En cohérence avec les espaces numériques du territoire, notamment lors d'évènements
Sensibiliser aux outils de l'Intelligence Artificielle	Travail à intensifier, en fournissant des ressources à nos partenaires
Mettre en place une stratégie pour fournir des équipements solidaires - Permettre à tous de bénéficier d'un outil numérique	Réseau des acteurs locaux à structurer
Développer des ateliers de vulgarisation sur la thématique cybersécurité	En cohérence avec les espaces numériques du territoire
Mailler le territoire entre ateliers d'inclusion numérique collectifs et individuels	Sur la base du recensement en cours
Participer à l'émergence de nouveaux lieux numériques	Rôle de facilitateur de la CALL
Garantir la bonne information du public hors cadre numérique	Travail à pérenniser, avec les partenaires locaux

De nouvelles actions ont été identifiées :

Offrir obligatoirement une alternative physique aux démarches numériques
Renforcer l'accompagnement à l'usage de la e-administration en lien avec les Maisons France Service
Renforcer les ressources humaines de l'accompagnement numérique du territoire
Mettre en place une stratégie de lutte contre l'illectronisme
Déployer un glossaire thématisé du numérique
Optimiser les télé-procédures mises en place sur le territoire (tests avec les usagers)
Soutenir la création artisanale à l'aide de solutions innovantes (dont l'IA)

## Mutualisation entre CALL et communes

À l'heure où la transformation numérique s'accélère, la coopération entre la Communauté d'Agglomération de Lens-Liévin et les 36 communes qui la composent est essentielle pour répondre aux nouveaux enjeux. La démarche de mutualisation vise à renforcer l'efficacité des services publics locaux tout en assurant une utilisation optimale des ressources. En adhérant à cette mutualisation, notamment pour les solutions logicielles, les communes de Loos-en-Gohelle et de Meurchin se positionnent comme pionnières, mettant un accent particulier sur la sécurité, la cohérence des installations et la maîtrise des coûts.

Cette approche permet non seulement de générer des économies substantielles pour la collectivité en globalisant les achats, mais également d'assurer une meilleure sécurité face aux enjeux de cybersécurité. La gestion coordonnée du parc logiciel facilite la résolution des problèmes potentiels, offrant ainsi aux petites et moyennes communes, qui n'ont pas les moyens d'accéder à une offre de services complète, un accompagnement adapté et efficace.

Les actions retenues sont les suivantes :

<b>Actions</b>	<b>Commentaire sur l'état d'avancement</b>
Accompagner les communes sur la compréhension et l'usage du parapheur électronique et la signature électronique	Travail déjà réalisé
Accompagner la montée en compétence lors de la mise en place de la mutualisation	Travail déjà réalisé
Accompagner les directions internes et les communes à l'accessibilité de leurs sites internet et de leurs démarches en ligne (RGAA, Acceo)	Organisation interne à concevoir pour optimiser cet accompagnement

De nouvelles actions ont été identifiées :

Accompagner les communes à mieux appréhender les impacts de l'IA dans leurs missions
Sensibiliser et former les élus du territoire

Des actions, identifiées dans le cadre du travail partenarial, n'ont cependant pas été retenues pour une mise en place immédiate :

Mener des ateliers d'initiation et perfectionnement aux outils numériques auprès des agents communaux
Mettre en place une stratégie de suivi des acquis numériques des agents communaux (individuel et collectif)

## Lutte contre la cyber-malveillance

La lutte contre la cyber-malveillance en France est un enjeu croissant. Cette cyber-malveillance prend de nombreuses formes, avec pour objectif de nuire, déstabiliser, obtenir des données personnelles et confidentielles, ou encore escroquer.

Des chiffres alarmants témoignent chaque année de l'augmentation des cyberattaques et de la vulnérabilité des organisations et des individus. Les incidents multiples, survenus dans plusieurs collectivités locales ces dernières années, constituent un exemple marquant des défis auxquels ces collectivités peuvent être confrontées en matière de cybersécurité. L'important n'est donc pas de savoir si une cyberattaque frappera, mais d'être prêt à y faire face au mieux quand elle surviendra.

Sur cette thématique, plusieurs réglementations doivent aussi être prises en compte :

- Le **RGPD** (Règlement Général sur la Protection des Données) est une législation de l'Union européenne, adoptée en 2016 et entrée en application en mai 2018, visant à renforcer la protection des données personnelles des citoyens de l'UE. Ce règlement impose des règles strictes pour la collecte, le traitement, le stockage et la gestion des données personnelles par les organisations, qu'elles soient privées, publiques ou associatives.
- Il convient également de répondre aux exigences de la **directive européenne NIS2** (Network and Information Security 2). Celle-ci est une version renforcée de la première directive NIS, adoptée en 2016 par l'Union européenne pour améliorer la cybersécurité. Publiée en 2022, elle vise à éléver le niveau de sécurité dans l'Union en élargissant les secteurs couverts par le premier texte, impactant notamment les collectivités territoriales. Cette directive marque une avancée importante dans la sécurité numérique en Europe en renforçant la résilience face aux cyberattaques.

**Voici ici quelques enjeux majeurs qui impactent notre territoire :**

**Sécurité des données personnelles confiées par nos usagers et partenaires.**

- **Protection des informations sensibles** – compromission de données à caractère personnel (identité, coordonnées bancaires, etc.), exposant les victimes à des risques de vol d'identité et de fraudes.

- **Conformité réglementaire** – Règlement général à la protection des données

## Protection des infrastructures critiques

- **Vulnérabilité des** infrastructures essentielles (réseaux d'énergie, services d'eau, systèmes de transport, etc.) et **conséquences sociétales** (perturbations majeures dans la vie quotidienne des citoyens).

## Éducation et sensibilisation

- **Nécessité d'acculturation, de sensibilisation** et de bonnes pratiques en matière de cybersécurité et **culture de la cybersécurité** au sein des organisations.
- **Lutte contre le cyberharcèlement** - reconnaître et à prévenir les comportements abusifs en ligne, pour favoriser un environnement numérique plus respectueux et sécuritaire.

## Coopération et partage d'informations

- **Collaboration entre acteurs** - entre les secteurs publics et privés, et partage d'informations sur les menaces et les bonnes pratiques pour améliorer la résilience collective.
- **Partenariats avec des experts, notamment la résilience suite aux atteintes.**

Les actions, déjà en cours et retenues sont les suivantes :

Actions	Commentaire sur l'état d'avancement
Systématiser les échanges avec les Déléguées à la protection des données (DPO du CDG), pour respecter les données à caractère personnel confiées par les usagers	Supports informatifs à concevoir et déployer
Apprendre à éviter les escroqueries courantes	Travail à pérenniser et renforcer, notamment vis-à-vis des partenaires et usagers
Pérenniser et déployer des simulations d'attaques phishing	Travail en cours, notamment par les services internes
Animer une veille contre les cybermenaces	Travail à relayer auprès du territoire
Sensibiliser et former, contre les cybermenaces, les publics (élus, agents, population, associations, entreprises) présents sur le territoire	Travail à intensifier, en lien avec les structures présentes sur le territoire

De nouvelles actions ont été identifiées :

Mettre en place des référentiels partagés (guide des bons contacts en cas d'attaque ou de questionnement)
Promouvoir des outils adaptés (gestionnaire de mots de passe, etc.)
Répondre aux exigences de la directive européenne NIS2
Faire comprendre au territoire la valeur des données à caractère personnel (notamment les données de santé)
Déployer la mallette cyber sur l'ensemble du territoire
Mutualiser des solutions de cybersécurité en complément de l'offre du CDG
Mettre en place une stratégie de lutte contre le cyberharcèlement

## Valorisation des données métiers

Pour le bon fonctionnement de la CALL, et notamment afin d'offrir un service public de qualité aux usagers, la connaissance des données métier est indispensable, car ces dernières soutiennent la prise de décision, la gestion des ressources, et l'évaluation des politiques publiques. Ces données répondent ainsi aux objectifs d'intérêt général.

Ces données se retrouvent au sein de toutes les compétences portées par notre établissement, par exemple en **urbanisme et aménagement** - suivi des permis de construire, zonages, projets d'infrastructure et espaces verts – en **finances publiques** - budgets, gestion des subventions, dépenses, et contrats – en **environnement** - qualité de l'air, de l'eau, gestion des déchets, et consommation énergétique - ou encore en **transport et mobilité** - statistiques de fréquentation des réseaux, état des infrastructures, et déplacement des usagers.

Ces données permettent aux administrations de mieux anticiper et d'adapter les services publics aux besoins de la population, favorisant ainsi une gestion efficace et transparente. Elles offrent une visibilité sur l'état et l'évolution du territoire et appuient les élus dans leurs prises de décisions éclairées.

Elles nécessitent une actualisation régulière et une vérification de leur pertinence. De plus, la sécurisation et la pédagogie autour de ces données sont essentielles ; il est important de sensibiliser les partenaires et les citoyens aux enjeux du partage et de l'utilisation des données.

Les actions identifiées par le territoire au sein de la feuille de route sont les suivantes :

Travail en cours, à pérenniser ou encore à consolider :

Actions	Commentaire sur l'état d'avancement
Finaliser les rencontres entre la DSIN les directions métiers de la CALL pour identifier les données dont ils disposent (cartographie des données)	Travail en cours
Promouvoir le partage de la donnée via l'open data CALL	Travail à pérenniser
Mettre en place des référentiels partagés (guide des bons contacts en cas d'attaque ou de questionnement)	Travail à mener en lien avec les partenaires et les directions internes concernées
Recenser annuellement les nouveaux besoins numériques du territoire	Cadre à concevoir avec les partenaires

## Nouvelles actions à lancer :

Accompagner les directions métiers dans l'identification des données pertinentes à faire remonter sur la plateforme territoriale "Mine d'infos"
Alimenter et administrer la plateforme "Mine d'infos" avec les données du territoire
Accompagner les directions métiers à la mise en place de tableaux de bord et de suivi (évaluation des politiques publiques, bilan annuel)
Regrouper dans un endroit unique les informations liés au numérique sur le territoire (médiateurs, repair cafés, outilthèque, experts thématiques, évènements, etc.)
Permettre aux communes d'aiguiller les usagers vers les bons accompagnements (Maisons France Service, Structure de médiation, etc.)
Déployer une stratégie de la donnée au service de la transition énergétique (analyse et suivi de la consommation)

## Démarches de sobriété numérique

Dans un contexte où les défis environnementaux et sociétaux se font de plus en plus pressants, l'Agglomération de Lens-Liévin s'engage résolument dans une démarche de sobriété numérique. La loi REEN, relative à la responsabilité environnementale, vise à encadrer l'usage du numérique afin d'en réduire l'impact écologique. En incitant les collectivités à adopter des pratiques numériques durables, cette loi souligne l'importance d'une gestion responsable des ressources et d'une transition vers un modèle plus respectueux de l'environnement.

Lorsque l'on sait que plus de 20 % des gaz à effet de serre proviennent de l'utilisation d'outils numériques et que 80 % des impacts du secteur numérique sont dûs à la fabrication des appareils, on comprend aisément l'effort à fournir pour structurer des filières de reconditionnement.

L'objectif principal de la démarche est de valoriser une approche frugale du numérique, en proposant notamment des équipements adaptés aux besoins spécifiques des citoyens et des collectivités, tout en étant un pilier de l'inclusion sur le territoire. Pour cela, la structuration d'une filière de réemploi, de recyclage et de maintenance sur notre territoire ressort comme une priorité, permettant ainsi de prolonger la durée de vie des équipements et de limiter le gaspillage.

La promotion de pratiques écoresponsables est également au cœur de l'action. Abordée comme une thématique transversale, des événements dédiés tels que le Digital Clean Up Day (DCUD), organisé conjointement avec la Communauté d'Agglomération d'Hénin-Carvin, permettent de mettre en lumière cet enjeu déterminant. Ces événements doivent favoriser une sensibilisation accrue des acteurs locaux.

En somme, l'engagement en faveur de la sobriété numérique n'est pas seulement une nécessité environnementale, mais aussi une opportunité de créer un territoire plus durable et responsable. Par une collaboration renforcée et une sensibilisation accrue, l'ambition est de bâtir un avenir numérique respectueux de notre planète et au service de tous.

Les actions retenues par le territoire pour la feuille de route sont les suivantes :

Actions	Commentaire sur l'état d'avancement
Valoriser le numérique frugal (équipements et solutions adaptés aux besoins)	Travail à structurer avec les partenaires
Répondre aux exigences de la loi REEN	Structurer la démarche afin de réinterroger annuellement les actions
Mettre en place une politique de réemploi du matériel de l'Agglomération de Lens-Liévin (volet interne)	Travail en cours de structuration
Coordonner une filière du réemploi, de recyclage et de maintenance sur le territoire	Travail en cours, à pérenniser
Promotion et diffusion des solutions Open source (BlueMind, OS libres, etc.)	
Animer, organiser et proposer aux acteurs du territoire des évènements (ex : Digital Clean-Up Day)	
Pérenniser les démarches informatiques sobres (politique d'impression, etc.)	

De nouvelles actions ont été identifiées :

Adopter une attitude écoresponsable lors de l'organisation d'évènements
Valoriser (label, prix) les démarches éco-responsables des communes, associations, etc.
Mettre en œuvre un plan de sobriété des salles équipées en numérique (salle du conseil) et des comportements individuels (volet interne)

## Animation auprès des parties prenantes du territoire

Le numérique et ses usages sont partout. Aujourd’hui, il reste essentiel d’impliquer tous les acteurs afin de coconstruire une stratégie globale. De la même manière que le respect des textes réglementaires, cet axe n’est pas identifié comme prioritaire, mais représente une philosophie de travail avec nos partenaires.

Il est envisagé d’engager et d’offrir des approches innovantes répondant aux besoins spécifiques des communes, tout en créant un environnement collaboratif favorisant le partage de ressources humaines et matérielles. Grâce à des événements thématiques et à la duplication de ces initiatives, les échanges d’expertise et de bonnes pratiques seront encouragés.

Cette démarche d’animation doit également inclure un soutien continu aux acteurs de la médiation numérique et une attention accrue aux enjeux de cybersécurité. Les communes devront être accompagnées, non seulement pour qu’elles soient bien équipées pour faire face aux défis numériques, mais aussi pour qu’elles puissent orienter efficacement leurs usagers vers les accompagnements appropriés.

En unissant les efforts, l’objectif est de construire un ensemble capable de répondre aux attentes des citoyens tout en assurant la pérennité des services publics. De plus, il faudra prendre l’engagement de promouvoir la formation continue des acteurs locaux pour qu’ils puissent s’adapter aux évolutions technologiques et ainsi renforcer leurs compétences.

Les actions retenues sont les suivantes :

<b>Actions</b>	<b>Commentaire sur l'état d'avancement</b>
Coconstruire avec chaque commune une stratégie intégrant les services communaux et les services CALL	En cas de démarche de mutualisation
Prendre en charge le rôle d’interface entre les opérateurs de réseau et le territoire	Travail déjà mené par la CALL – Rôle à pérenniser
Promouvoir les bonnes pratiques d’hygiène numérique	Travail à approfondir
Organiser (et/ou participer) des évènements thématiques (journées numérique et santé)	
Inciter les collaborateurs à mettre en place de bonnes pratiques en matière de sécurité informatique	Travail à pérenniser, déjà mené par le service informatique
Accompagner le territoire à la déclaration des traitements à caractère personnel (RGPD : entreprises, collectivités, associations)	

Faciliter la visibilité numérique du patrimoine du territoire	Démarche thématique à accompagner
Accompagner les jeunes dans les formations et projets innovants (Intelligence Artificielle)	En lien avec les partenaires thématiques
Soutenir la formation continue des acteurs de la médiation numérique (aidants/médiateurs numériques) du territoire (IA, nouveaux outils, PIX, etc.)	Démarches à accompagner et à valoriser

De nouvelles actions ont été identifiées :

Proposer des solutions techniques pour la communication et le travail collaboratif des structures du territoire
Participer avec les partenaires du territoire au développement et à la formation des nouveaux métiers du numérique
Duplicer les évènements numériques sur les différents secteurs du territoire

Une action, identifiée dans le cadre du travail partenarial n'a cependant pas été retenue pour une mise en place immédiate :

Accompagner les artisans dans la création de showrooms virtuels pour toucher de nouveaux publics
--

## Amélioration des services publics par l'optimisation des outils internes

Dans le cadre d'une réflexion sur l'optimisation des outils numériques, notre territoire explore l'intégration de nouvelles solutions pour améliorer la qualité de service des directions métiers.

Par ailleurs, l'optimisation des solutions logicielles sera essentielle pour renforcer l'efficacité des services fournis par les différentes directions métiers.

Ces initiatives visent à moderniser nos services publics et à mieux répondre aux attentes exprimées par la population.

Voici les actions en cours ou d'ores-et-déjà identifiées :

<b>Actions</b>	<b>Commentaire sur l'état d'avancement</b>
Accompagner les communes sur la compréhension du parapheur électronique et de la signature électronique	Démarche en cours
Moderniser le Système d'Information (SI) des déchets ménagers	Démarche lancée - Accompagnement de son déploiement auprès des publics
Moderniser le Système d'Information de gestion de l'eau	Démarche lancée - Accompagnement de son déploiement auprès des publics
En lien avec l'évolution des SI Métiers, déployer un réseau LoRa (bas débit) territorial et accompagner le déploiement des services	
Continuer la démarche de mutualisation	Démarche en cours

De nouvelles actions ont également été identifiées :

Déployer le projet de visite virtuelle de la tour 11/19
Réfléchir à l'utilisation de l'IA pour analyser des volumes importants de données en continu, identifier des tendances (analyse prédictive) ou des anomalies
Tester l'intelligence artificielle pour améliorer la réponse aux usagers (chatbot)

## Inclusion numérique et Sobriété – Focus sur deux actions phares

Lors des deux premiers ateliers, les participants ont identifié plusieurs actions ou thématiques phares. Lors du dernier atelier, il a été souhaité d'opérationnaliser les propositions, et c'est à cette occasion qu'ont été retenues les actions ci-dessous :

Inclusion numérique – Les e-foyers de la reconnexion – Toucher toutes les tranches d'âge en impliquant des volontaires au sein des familles

### Objectifs :

- Accompagner des foyers volontaires du territoire pour imaginer des solutions permettant d'arriver à l'objectif du « zéro exclusion numérique » ;
- Sur quelques démarches en ligne particulièrement présentes au quotidien, accompagner la création de tutoriels, supports, pédagogiques, ateliers portés par des membres des foyers qui ensuite porteront ces sujets auprès des autres membres de leur famille ;
- Mettre en place des temps d'échanges – Challenge famille, échanges des bonnes pratiques, etc.

Des contreparties seront prévues pour les volontaires, à construire avec les directions partenaires de la CALL – Culture, Sport, etc.

Sobriété numérique – Introduction de la thématique de la sobriété numérique au sein des évènements du territoire

Cette action composite va se dérouler en plusieurs temps. En effet, avant de pouvoir inciter les usagers à investir cette thématique, il est indispensable de leur proposer une cartographie des acteurs qui peuvent les accompagner. C'est pourquoi le travail d'identification et de mise à disposition des informations est un préalable indispensable.

### **1<sup>er</sup> temps**

Réaliser une cartographie qualifiée des acteurs sur le territoire

### **2<sup>ème</sup> temps**

Mettre à disposition les informations du territoire dans une forme adaptée et inclusive.

Le site "mine d'infos" semble être la meilleure piste actuelle pour cette diffusion. Ce site, multithématique, porté par la Maison de l'Emploi et de l'Insertion est en cours d'évolution et est déjà bien identifié par de nombreux partenaires.

### **3<sup>ème</sup> temps**

Introduire la sobriété numérique dans des événements « généralistes »

Ces deux actions, illustrant l'action de la CALL en 2025, feront l'objet d'un suivi et d'une évaluation, suivant les modalités présentées dans la dernière partie de cette feuille de route numérique.

## La gouvernance – indispensable pour une durabilité de la stratégie numérique

En ce qui concerne la gouvernance de la feuille de route, les échanges permettent de proposer un cadre garantissant la durabilité des actions de la feuille de route. Deux idées fortes ressortent des ateliers :

Volonté de simplicité dans la gouvernance et l'actualisation des actions

Le suivi de la stratégie numérique du territoire ne doit pas venir alourdir le fonctionnement entre les services de l'agglomération et ses partenaires.

Ainsi, le cadre proposé se veut souple et adapté aux difficultés éventuelles :

- Une équipe projet qui se réunira selon les besoins des actions ;
- Une possibilité de faire remonter de l'information en continu via le numérique et le relais des partenaires de terrain ;
- Des modalités de collecte des besoins en s'appuyant sur les partenaires locaux en proximité avec les usagers et habitants du territoire ;
- Des efforts dans l'animation avec un ou deux temps forts par an.

Simplicité dans la remontée de l'avancée de la feuille de route

Concernant l'évaluation et l'adaptation de la stratégie, la volonté de simplicité et de souplesse reste de mise :

- Création d'une page internet dédiée ;
- Tableau de bord avec un nombre limité d'indicateurs principalement qualitatifs portés sur les 3 ou 4 principales actions portées par la feuille de route (dont les 2 actions « phares ») ;
- Micro-évaluation semestrielle.

Les modalités pratiques seront présentées ultérieurement, après validation du cadre général par les élus communautaires.