

Envoyé en préfecture le 09/02/2024

Reçu en préfecture le 09/02/2024

Publié le 19/02/2024

ID : 031-243100633-20240205-S202402003-DE



STRATÉGIE NUMÉRIQUE RESPONSABLE

2024-2026



SOMMAIRE

ÉDITO		p. 3
INTENTION	La politique numérique responsable de l'Agglo	p. 4
ACTEURS	La mobilisation d'un réseau d'acteurs de la collectivité et du territoire	p. 5
STRATÉGIE	Une trajectoire en 4 volets complémentaires	
	AXE SOCIAL	p. 9
	Le numérique, « une chance pour tous »	
	AXE ENVIRONNEMENTAL	p. 23
	Conforter l'ambition de sobriété numérique	
	AXE ÉCONOMIQUE	p. 31
	Accompagner l'écosystème numérique local	
	AXE SOUVERAINETÉ, SÉCURITÉ ET ÉTHIQUE	p. 37
	Agir pour un numérique résilient, éthique et souverain	
GLOSSAIRE		p. 42

ÉDITO

Dans le cadre de la réduction de notre impact environnemental, le numérique peut être considéré, à juste titre, comme une partie de la solution mais il est évident qu'il n'est pas LA solution...

Le numérique a un coût écologique et connaît une croissance exponentielle.

Il représente aujourd'hui 3 à 4 % des émissions de gaz à effet de serre et 2,5 % de l'empreinte carbone nationale. Plus encore que son poids relatif, c'est sa croissance de l'ordre de 9 % par an qui suscite des inquiétudes. Notre ambition, traduite dans notre feuille de route politique, est de prendre notre part en jouant un rôle prépondérant dans ce qui est déjà un engagement sur le long terme. Notre agglomération, dont le plan climat air énergie territorial vient d'intégrer la dimension de sobriété numérique, veut contribuer par sa stratégie numérique responsable à construire une réponse à ce défi.

Pour répondre à cette volonté politique et à ces exigences, notre collectivité propose de conforter la stratégie « numérique responsable » selon 4 axes en lien avec la mise en œuvre de nos politiques publiques :

- **un volet social : « Le numérique : une chance pour tous »** : 87 % des français sont équipés d'un smartphone (89 % d'un ordinateur) mais 54 % éprouvent une forme de difficulté qui les empêche d'effectuer des démarches en ligne ;
- **un volet environnemental** : conforter l'ambition de sobriété numérique ;
- **un volet économique** : accompagner l'écosystème numérique local vers un numérique plus vertueux ;
- **un volet pour agir pour un numérique résilient, éthique et souverain.**

On retrouve ces engagements dans les 3 piliers qui structurent notre feuille de route. À la fois dans l'innovation pour accélérer la transition écologique, dans l'accompagnement pour favoriser l'autonomie et l'inclusion de tous les publics mais aussi dans le développement d'expérimentation (la boucle locale de reconditionnement par exemple) et dans l'accompagnement à la transition numérique des entreprises.

Un principe pour le Sicoval : partager et mettre en « communs » tous nos supports pour en faciliter la répliquabilité.

La présentation qui suit précise le contexte, nos engagements et les modalités de mise en œuvre de cette stratégie.

Je citerais pour finir une pensée de Georges Sand :

« Il y a un grand péril en la demeure, c'est que les appétits de l'homme sont devenus des besoins impérieux que rien n'enchaîne, et que si ces besoins ne s'imposent pas, dans un temps donné, une certaine limite, il n'y aura plus de proportion entre la demande de l'homme et la production de la planète. »

Dominique Marty
Membre associé du Bureau en charge de la Transformation Numérique



INTENTION

Envoyé en préfecture le 09/02/2024

Reçu en préfecture le 09/02/2024

Publié le 19/02/2024

ID : 031-243100633-20240205-S202402003-DE



Ces dernières années, le numérique s'est imposé comme un moteur de transformation majeur de notre société. Ses implications sont vastes, touchant tous les aspects de la vie, de l'économie à l'écologie, en passant par la santé et l'éducation, l'accès à nos services publics ou encore le fonctionnement de la démocratie. Son caractère structurant se lit dans les attentes toujours croissantes de nos usagers, de nos agents, de nos partenaires et des entreprises de notre territoire.

Son caractère présumé immatériel empêche d'en percevoir les impacts réels sur l'environnement, la vie sociale et démocratique. Le Sicoval est engagé depuis longtemps sur une trajectoire du numérique vertueuse aussi bien au sein de la collectivité qu'auprès des acteurs et des habitants du territoire.

L'Agglo a devancé les obligations de la loi n° 2021-1485 du 15 novembre 2021 visant à réduire l'empreinte environnementale du numérique en France (Loi REEN), qui oblige à élaborer un programme de travail au plus tard le 1^{er} janvier 2023 et une stratégie dotée d'un plan d'actions au 1^{er} janvier 2025 pour les collectivités de plus de 50 000 habitants.

En validant le schéma directeur du système d'information et la feuille de route sobriété numérique dès 2021, le Sicoval marquait déjà son engagement pour un numérique plus vertueux. La Communauté d'agglomération a posé le cadre de sa politique publique du numérique et a renforcé celle-ci par la signature en mai 2022 de deux documents porteurs, la « Charte numérique responsable » de l'Institut du Numérique Responsable et la déclaration européenne « Join Boost Sustain ».

Le Sicoval fait la promotion d'un numérique responsable. Ce numérique choisi porte les valeurs d'éthique, de souveraineté, d'inclusivité, et de sobriété. Le Sicoval s'est engagé en profondeur dans la transformation numérique de la collectivité et du territoire et poursuit les chantiers pour disposer d'un socle solide, sécurisé et conforme aux obligations nationales et européennes.

Depuis l'adoption de ces orientations, la transformation de notre société s'est accélérée. Cette évolution suscite des prises de conscience et des positionnements à conforter.

Tout d'abord, le rythme d'adoption du numérique lui-même, et les modifications de comportements sociaux qu'il induit occupent un espace croissant dans le discours public et privé.

D'après le dernier Baromètre du numérique 2023, malgré un taux d'équipement élevé (87 % des français sont équipés d'un smartphone et 89 % d'un ordinateur), 54 % des français éprouvent au moins une forme de difficulté qui les empêche d'effectuer des démarches en ligne. Le récent rapport « mesurer l'éloignement au numérique » montre que les écarts se creusent. 31,3 % des français (16 millions) sont concernés car soit non internautes (8,8 %), soit ne se sentant pas compétents (22,9 %). Le critère discriminant reconnu aujourd'hui est le capital culturel déterminé par des facteurs sociaux-économiques et culturels.

Au-delà de l'accès à un équipement ou à la connexion, l'appel à la responsabilité des politiques touche désormais à des questions plus profondes comme celle de la capacité à participer à la vie du territoire, à mener une existence autonome face à des services publics et privés largement dématérialisés, et à tirer profit des technologies numériques.

La transparence des solutions technologiques, leur usage des données, leur dépendance vis-à-vis de logiques qui ne prendraient pas suffisamment en compte l'intérêt de l'utilisateur ou susceptibles de manipulation par des acteurs malveillants, constituent des motifs de préoccupation croissants, auxquels répondent une tendance à promouvoir la compatibilité des solutions entre elles, le respect de standards ouverts, la ré-utilisabilité, la souveraineté de la production ou de l'hébergement des solutions.

Dans un contexte général d'accélération de la prise de conscience des impacts de l'activité humaine sur le climat, le questionnement sur l'empreinte environnementale du numérique se fait également plus pressant. Le numérique représente aujourd'hui 3 à 4 % des émissions de gaz à effet de serre (GES) dans le monde et 2,5 % de l'empreinte carbone nationale. Plus encore que son poids relatif aujourd'hui, c'est sa croissance, de l'ordre de 9 % par an, qui suscite des inquiétudes.

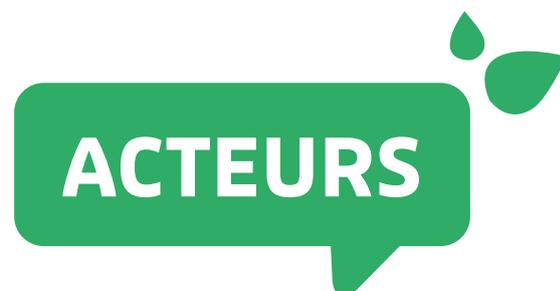
Notre Agglo, dont le Plan Climat Air Energie Territorial vient d'intégrer la dimension de sobriété numérique, veut contribuer par sa stratégie numérique responsable à construire une réponse à ce défi.

Au travers de cette démarche, le Sicoval propose des objectifs et des modes d'action permettant d'atteindre des résultats fixés à l'horizon 2026.

La collectivité confirme sa volonté d'aller vers un numérique choisi, et non subi. Elle veut également entraîner le territoire et mettre en œuvre collectivement avec toutes les parties prenantes (associations, entreprises, communes...) ce projet de numérique responsable.

Pour répondre à cette volonté politique et à ces exigences, la stratégie numérique responsable de l'Agglo se décline selon 4 axes en lien avec la mise en œuvre de ses politiques publiques :

- > **Axe social** : le numérique une chance pour tous
- > **Axe environnemental** : conforter l'ambition sur la sobriété
- > **Axe économique** : accompagner l'écosystème numérique local vers un numérique plus vertueux
- > **Axe Souveraineté, sécurité et éthique** : agir pour un numérique souverain, sécurisé et éthique



Un recensement non exhaustif des différents acteurs concernés par le numérique responsable a été réalisé au sein de la collectivité et de l'écosystème numérique afin d'intégrer largement toutes les parties prenantes dans la démarche :

- Les acteurs politiques et administratifs (Communauté d'agglomération du Sicoval, Conseil départemental de la Haute-Garonne, Région Occitanie) ;
- Les acteurs associatifs et économiques ;
- Les acteurs nationaux (Agence nationale de la cohésion des territoires, Agence nationale de sécurité des systèmes d'information, Ministère de la transition écologique, Direction interministérielle du numérique, Institut du numérique responsable).

LES ACTEURS POLITIQUES ET ADMINISTRATIFS

En interne, la collectivité s'est organisée autour :

- > D'un **groupe technique « numérique responsable »** composé de 13 élus (membres du Bureau communautaire) en charge des politiques sociale, économique/formation, écologique et numérique, et d'experts issus des services (15 agents de l'Agglo), pour concevoir et mettre en œuvre la politique publique numérique responsable.
- > D'une **animation transversale des services** impliqués dans la politique publique numérique responsable, afin de suivre sa déclinaison opérationnelle dans les politiques publiques de la collectivité.
La mise en cohérence est garantie par la **directrice de projet « transformation numérique »** sur le plan technique, et par **l'élu en charge du numérique** sur le plan politique.

Le Sicoval coopère régulièrement avec la Région Occitanie (Contrat de filière numérique), le Département (Inclusion numérique et création de communs numériques de formation), le hub RhinOcc (préfiguration d'une déclinaison opérationnelle de l'inclusion numérique), les préfectures de Région et du Département (réponse à des appels à projets et Plan de relance) et contribue au Cotech data locale (Toulouse Métropole, Conseil départemental de la Haute-Garonne/CD31, Etat, Ekitia, Région Occitanie).

LES ACTEURS ASSOCIATIFS ET ÉCONOMIQUES

En externe, la trajectoire d'un territoire vers un numérique plus responsable passe par l'engagement du plus grand nombre de ses acteurs (économiques, sociaux...). La programmation d'événements phares sur les différents volets - social, environnemental et économique - (NEC, Digital 113, semaine du numérique responsable, Jobstic...), contribuent à la notoriété et au rayonnement du Sicoval sur son ambition politique.

• Sur le volet environnemental

80 % de l'empreinte écologique du numérique est lié à la fabrication des équipements. Le choix de ceux-ci est donc primordial pour réduire l'impact sur l'environnement. Les méthodes d'éco-conception d'outils et de technologies sont également des leviers importants pour accompagner une trajectoire vertueuse. Sur le territoire du Sicoval et plus généralement dans la grande agglomération toulousaine, de nombreux acteurs se mobilisent pour proposer des solutions. La feuille de route « sobriété numérique » validée en octobre 2021 a été l'occasion de rencontrer et motiver une cinquantaine d'acteurs du secteur public ou privé.

- La CCI propose une offre de sensibilisation et d'accompagnement à des usages plus vertueux du numérique adaptée aux entreprises.
- Le cluster Digital 113, engagé depuis plus de 10 ans sur la promotion d'un numérique responsable (Green IT day), est à l'initiative d'un facilitateur numérique responsable.
- 27 entreprises ont signé la Charte pour le Climat proposée par le Sicoval.
- La Mêlée anime une Commission Green Mêlée et valorise au sein de son événement annuel les sujets « numérique responsable » (NEC et journées dédiées).
- Le Collectif Good IT, composé de professionnels du numérique impliqués dans le numérique responsable au niveau local, souhaite accompagner les organisations de la région Occitanie dans leur transition.
- L'entreprise Envoi, fondée en 1996, favorise l'insertion professionnelle de personnes en difficulté face au monde du travail ou en situation de handicap. Elle reconditionne et revend du matériel informatique.

• Sur le volet social

Au Sicoval, les acteurs se mobilisent pour lutter contre la fracture numérique, réduire les inégalités pour permettre à chacun de bénéficier du potentiel apporté par le numérique mais aussi d'en mesurer les risques. Les opportunités offertes en tant que Territoire d'Action Numérique Inclusif (TANI) dès 2019 et lors de l'expérimentation Coopération Territoriale d'Inclusion Numérique (CTIN) ont permis un très fort engagement des acteurs locaux.

- Le hub RhinOcc, consortium d'acteurs publics et associatifs, travaille au développement de la médiation numérique à l'échelle de la Région Occitanie.
- L'entreprise Envoi, au-delà du reconditionnement du matériel informatique, accompagne en mobilité les publics vers une insertion professionnelle.
- Combustible Numérique, association de médiation numérique de la grande agglomération toulousaine, accompagne les personnes en difficulté avec les outils numériques afin qu'ils puissent créer, communiquer, faire leurs démarches administratives...
- « Mon assistant numérique » accompagne et forme tous les publics aux pratiques numériques, en privilégiant la fonctionnalité à la technique, pour placer les usages au cœur de l'apprentissage et permettre à tous de s'approprier les outils numériques au quotidien.
- Le réseau des acteurs de la médiation numérique animé par le Sicoval œuvre pour l'équipement et l'accompagnement des usagers du territoire. Il comprend une vingtaine de structures travaillant en coopération : associations, tiers-lieux, structures sociales, Maisons de Proximité, Maisons France Service, réseau des bibliothèques et médiathèques...

- > L'association Coll.in - Collectif pour l'Inclusion Numérique - réseau d'appui et de œuvre pour l'inclusion numérique : accompagnement sur les dispositifs, formation, mise en réseau...

• Sur le volet économique

La filière numérique présente sur le territoire du Sicoval représente 25 % des entreprises de la grande agglomération toulousaine. Avec 516 entreprises et start-ups implantées sur son territoire, 4 000 emplois dans le secteur du numérique et 4 lieux d'innovation (pépinière Prologue, IOT Valley, CEA Tech et Digital Campus), le Sicoval dispose d'un écosystème propice à l'innovation et à l'expérimentation. Plus largement, un réseau dense de partenaires accompagne à l'échelle de la région Occitanie la collectivité dans ses ambitions autour du numérique responsable.

- > La Compagnie du Code œuvre pour plus de mixité dans le numérique en sensibilisant les jeunes filles aux opportunités offertes par le secteur du numérique.
- > L'ADRAR, labellisée « école régionale du numérique », offre des parcours de formation au public peu qualifié.
- > Face Grand Toulouse, fort de plus de 200 entreprises, pilote un programme sur l'inclusion numérique.
- > French Tech Toulouse, dont le Sicoval est partenaire, déploie en local l'initiative French Tech Tremplin qui favorise la diversité dans l'entrepreneuriat.
- > Le cluster Digital 113 fédère 350 entreprises de toute taille représentant 17 000 emplois dans le numérique en Occitanie.
- > La Mêlée fédère 500 entreprises ou organisations du numérique en Occitanie.

• Sur le volet éthique

Les données sont produites et collectées en masse dans tous les domaines d'activités de l'Agglomération. Les enjeux d'éthique, de transparence, de souveraineté et de sécurité sont donc au cœur des actions de l'écosystème.

Créée en janvier 2019, EKITIA est une association de préfiguration d'un pôle d'économie de la donnée. Structurée en Occitanie mais rassemblant des acteurs au-delà, ses membres et partenaires sont des entreprises privées et publiques, des collectivités, des acteurs académiques ou encore des clusters et des pôles de compétitivité. Ekitia ambitionne de construire un cadre de confiance, éthique et souverain, destiné à permettre aux acteurs de partager et de croiser leurs données tout en respectant les intérêts des individus et des propriétaires des données. Le Sicoval a été une des premières collectivités à adhérer à l'association de préfiguration, et coopère aux chantiers en cours (Data Space Territorial).

LES ACTEURS NATIONAUX

Le Sicoval contribue activement au sein de plusieurs réseaux nationaux. Jacques Oberti, Président de l'Agglomération, est Vice-Président de l'association des **Interconnectés** et Président de la Commission inclusion numérique. Il a contribué à la rédaction du manifeste « Pour un numérique responsable » et a porté le manifeste « Agir face à l'urgence de l'illectronisme ». Il est également Vice-Président d'**Intercommunalités de France** en charge du numérique. Au-delà de l'implication des élus, de nombreux cadres experts apportent leur contribution dans diverses instances nationales. Seule intercommunalité reconnue Territoire d'Action Numérique Inclusif en 2019, le Sicoval a contribué à prototyper de nombreux outils qui ont depuis été déployés. Très souvent, le territoire s'est illustré pour tester des outils ou des services et contribuer à leur diffusion (Indice de fragilité numérique, boucle locale de reconditionnement, programme de formation à destination des agents publics, POC sur self data en mobilité, Coordination territoriale d'inclusion numérique (CTIN)...). Le Sicoval expérimente et documente en « communs » afin de faciliter la répliquabilité. L'Agglomération, première collectivité d'Occitanie à signer en juin 2022 la Charte de l'**Institut du numérique responsable (NR)**, est également reconnue par la remise de nombreux prix (Territoire d'innovation, Opendata, 2@ de Ville et Internet avec une mention sur l'inclusion numérique, Feminina Numérica 2022...). Les coopérations menées avec les grands opérateurs nationaux (PIX, ANCT, DINUM, CNFPT, INR...) sont des leviers de notoriété et de financement pour notre politique publique du numérique.

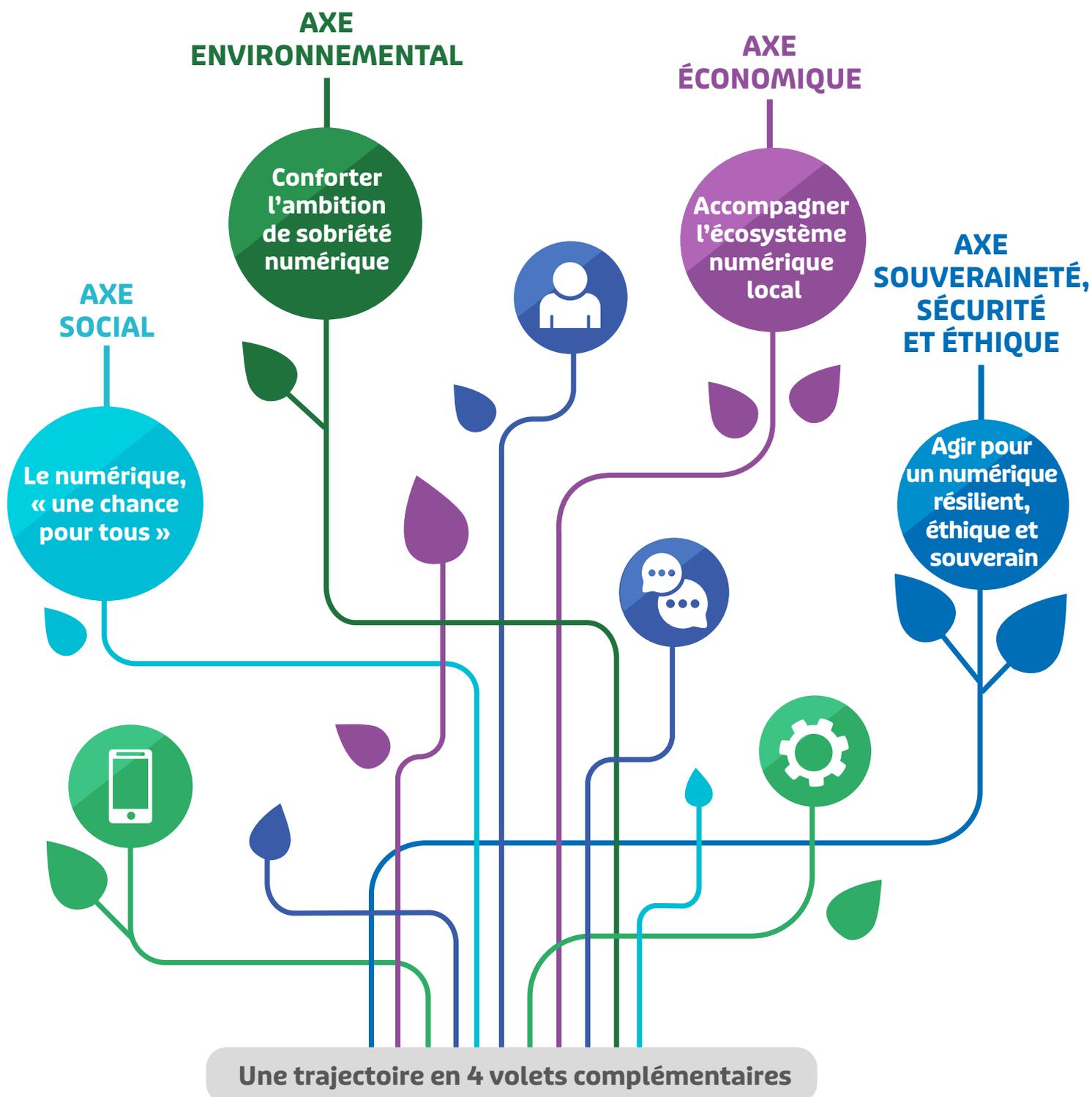
La participation à ces multiples instances locales ou nationales permet de :

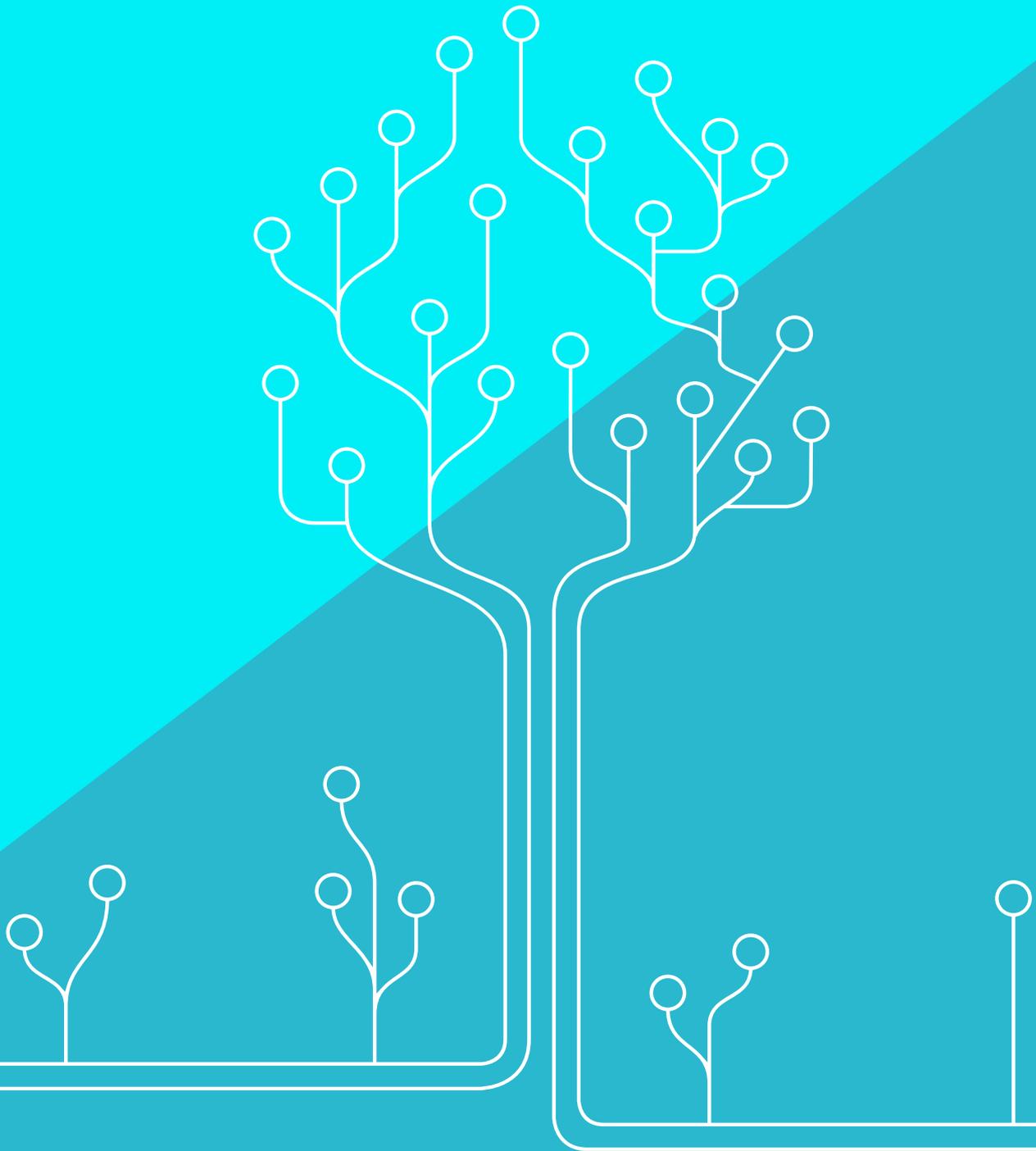
- Contribuer à promouvoir une stratégie et des actions autour du numérique responsable au-delà de l'Agglomération ;
- Créer une communauté d'intérêts afin d'influencer les plus hautes instances au niveau politique ;
- Préparer en commun des démarches mutualisées ;
- Échanger et partager des retours d'expériences inspirants.

STRATÉGIE

La consolidation de la stratégie se base sur la politique publique numérique responsable engagée depuis 2021 et porte l'ambition jusqu'à la fin du mandat. 2024 sera l'opportunité d'élaborer les fiches actions opérationnelles et les indicateurs d'évaluation.

Le souhait est d'envisager le numérique responsable dans sa globalité en tenant compte de tous ses impacts (sociaux, environnementaux, économiques et de souveraineté). Pour y parvenir, chaque volet est construit à partir de la trajectoire existante et souhaitée, des réalisations et expérimentations conduites sur le territoire et des retours d'évaluation.





AXE SOCIAL

Le numérique, « une chance pour tous »

IDENTIFICATION DES FRAGILITÉS NUMÉRIQUES ET DES ACTEURS EN PRÉSENCE POUR MIEUX ORIENTER L'ACTION

• Réalisation d'un diagnostic à l'échelle territoriale

Engagée dès 2019 dans une politique ambitieuse d'inclusion numérique, le Sicoval a été la première intercommunalité à être labellisée Territoire d'Action Numérique Inclusif (TANI).

Pour répondre aux besoins des habitants en matière de montée en compétences numériques mais aussi pour identifier les ressources dont pouvait disposer l'Agglo, un diagnostic a été mené sur la base de plusieurs « briques » complémentaires :



J. Oberti et Majoubi :
Signature de la charte
TANI - 14 février 2019

SUR UN PLAN QUALITATIF

- Entretiens auprès d'une cinquantaine d'acteurs institutionnels, associatifs, organismes privés... pouvant intervenir sur le champ de l'inclusion numérique (Conseil départemental 31, Préfecture de Région, La Poste, CAF, Pôle Emploi, entreprises privées...).
- Enquête auprès des potentiels acteurs locaux de médiation numérique menée par une étudiante de l'Université Jean Jaurès de Toulouse.
- Sondage réalisé par La Poste pour évaluer en porte à porte le niveau de compétences des personnes les plus éloignées du numérique et difficiles à contacter (+ de 70 ans, ménages modestes). Plus de 450 personnes ont répondu au questionnaire.

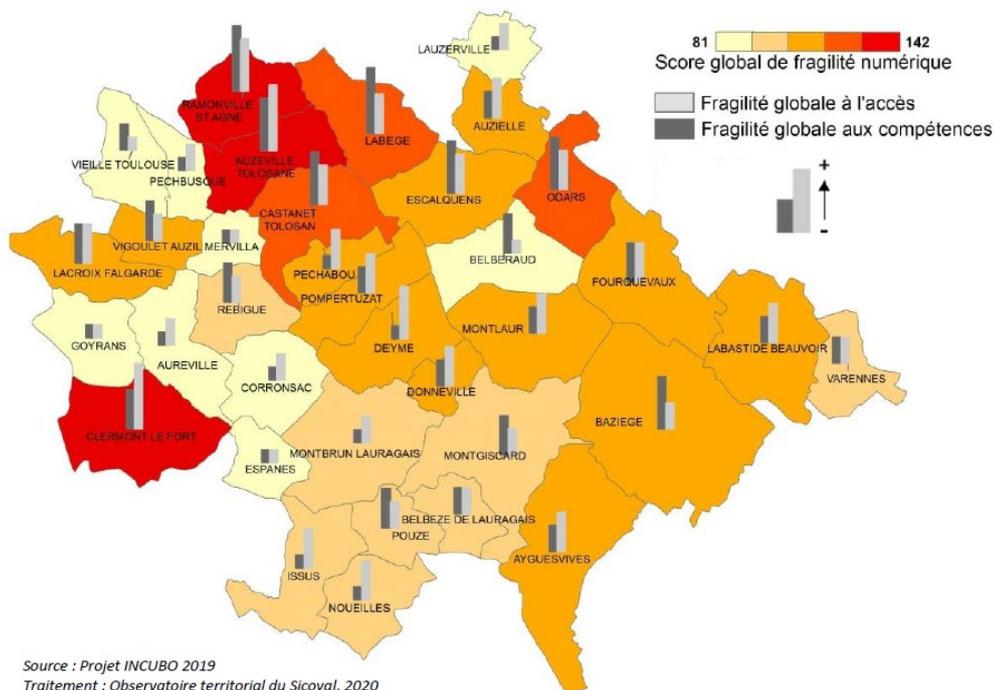


Animation avec la borne développée par Freya Games à Labastide Beauvoir, mai 2019

- Sondage sous forme de serious game accessible via une borne d'arcade, invitant des seniors et des jeunes à échanger sur leurs pratiques numériques. Jeu développé par Freya Games et Savoir*Devenir
- Etude d'un dispositif itinérant de médiation numérique, avec la participation de 2 étudiants de Sciences Po Toulouse.
- Enquête auprès de 60 aidants numériques (travailleurs sociaux, agents d'accueil...).

SUR UN PLAN QUANTITATIF

- Exploitation de statistiques à travers l'Indice de fragilité numérique dans l'objectif de planifier de manière plus juste les futures actions, d'outiller et de favoriser le maillage du territoire en lien avec les communes et les acteurs de la médiation et de l'inclusion.



• Premiers pas d'une stratégie d'inclusion numérique de

L'INCLUSION NUMÉRIQUE EST UN SUJET CRUCIAL POUR TOUS

Les grands constats issus du diagnostic :

- La notoriété apportée par le label TANI est un vrai levier pour fédérer les acteurs.
- Les acteurs clés sont prêts à apporter leur appui.
- L'éclatement des initiatives.
- La nécessité de fédérer, animer et professionnaliser les acteurs.
- La nécessité de mailler le territoire et de coordonner les actions.
- L'hétérogénéité territoriale de l'offre et de la demande, offre de services concentrée dans la partie urbaine du territoire et demande de médiation numérique émanant de profils diversifiés (seniors dans la partie rurale, jeunes en précarité dans la partie urbaine). Entre 20 000 et 22 000 personnes sont en situation de risque, soit 28 % des plus de 17 ans.

UN DISPOSITIF D'INCLUSION NUMÉRIQUE STRUCTURÉ AUTOUR DE 5 AXES

Les constats issus du diagnostic ont porté la mise en œuvre du dispositif d'inclusion numérique de l'Agglo autour de 5 axes structurants adossés à la démarche nationale (assister, accompagner, prévenir, structurer et expérimenter) :

- > **Assister** les exclus du numérique en renforçant l'accompagnement aux démarches administratives en ligne des habitants par le biais des structures agréées.
- > **Accompagner** la montée en compétence de tous les publics par la mise en place d'actions de médiation numérique en itinérance sur l'ensemble du territoire du Sicoval.
- > **Prévenir** les risques liés aux outils numériques. Acteur de la cohésion sociale, le Sicoval a choisi de s'investir dans la prévention des risques liés aux usages numériques (surexposition aux écrans, protection des données personnelles, sédentarité...), qui concernent tous les âges de la vie. Le Centre Intercommunal de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CISPD) du Sicoval est à l'initiative d'actions dans son rôle de prévention des risques et addictions. Le Sicoval s'associe également à ses partenaires ou à des acteurs privés pour mettre en place des actions de sensibilisation.
- > **Structurer** le tissu des acteurs de la médiation numérique. Le Sicoval a pour rôle de structurer, coordonner et animer ce réseau d'acteurs afin de mailler le territoire, faciliter le parcours des usagers et toucher les publics les plus éloignés.
- > **Expérimenter** des dispositifs avant déploiement à plus vaste échelle : terre d'innovation, le Sicoval se positionne comme territoire d'expérimentation pour les acteurs publics ou privés impliqués dans le champ de l'inclusion numérique.

• Un cadre territorialisé de la contractualisation avec les CAF et les collectivités : la Convention Territoriale Globale

La Convention Territoriale Globale (CTG) définit, de manière concertée, un cadre permettant d'articuler l'offre de services de la CAF avec les besoins du territoire.

La CTG permet de mettre les ressources de la CAF, tant financières que d'ingénierie, au service d'un projet social de territoire de l'Agglo afin de délivrer une offre de services adaptée, innovante et de qualité aux familles. Signée en mars 2020 pour 5 ans par la CAF de la Haute-Garonne, le Sicoval et les 36 communes du territoire, la CTG met en œuvre de manière partenariale les ambitions en matière de services aux familles et d'action sociale au niveau local.

Elle concerne un socle de thématiques : petite enfance, enfance-jeunesse et parentalité, auxquelles peuvent s'ajouter l'animation de la vie sociale, le logement, l'insertion, l'accès aux droits ou encore le handicap.

Dans cette perspective, trois enjeux majeurs ont été identifiés sur le territoire : le **partenariat**, la **cohésion sociale**, et le **numérique**. Sur ce dernier volet, 4 axes majeurs sont retenus : l'accompagnement et l'éducation au numérique pour tous les publics, l'accompagnement à la e-parentalité, l'amélioration de l'accès au droit et à l'information et la lutte contre les déterminismes.

LES RÉALISATIONS

• Assister : Garantir à tous un égal accès aux droits

Avant de s'interroger sur l'accompagnement de nos habitants aux démarches en ligne, la question de **l'accessibilité de nos propres sites et services en ligne est primordiale.**

La refonte de l'écosystème digital du Sicoval en février 2022 (site institutionnel, site d'attractivité économique, site touristique) nous a permis d'obtenir le **score exemplaire de 88 % de taux de conformité** au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA), lors de la mise en ligne. Aujourd'hui, les efforts menés avec notre prestataire de service nous permettent d'afficher un taux de conformité de **100 %**.

Cette obligation se traduit par des actions concrètes et simples comme la solution d'inclusion et de sobriété numérique Lisio, intégrée sur toutes les pages de notre site internet, qui a permis d'adapter 8,7 % des pages consultées en 2022.

Dans le cadre de l'accompagnement aux démarches administratives de l'Agglo, une attention particulière est accordée à l'accompagnement au parcours numérique des administrés. L'Agglo a le souci que chacun des habitants puisse accéder ou se maintenir dans ses droits. En complémentarité des dispositifs nationaux d'accompagnement aux démarches numériques (Maisons France Services Baziège et Castanet-Tolosan, Aidant Connect) ou départementaux (Maisons Départementales de Proximité à Belberaud et Montgiscard), l'Agglo coordonne le réseau des acteurs qui accompagnent les habitants dans leurs démarches administratives en ligne. Elle propose également des outils pour faciliter le parcours usager.

ANIMATION DU RÉSEAU DES CCAS

Echanges d'expériences et porter à connaissance des dispositifs numériques que les centres communaux d'action sociale (CCAS) du territoire peuvent mobiliser pour accompagner leurs publics (attribution de matériel informatique de réemploi, présentation et partage d'expériences sur des actions d'accompagnement au numérique de la conseillère numérique du Sicoval, des Maisons Départementales de Proximité..., présentation du Soliguide - guide de la solidarité en ligne -, etc.).

ANIMATION DU RÉSEAU DES LIEUX D'ACCUEIL ET D'INFORMATION DES DEMANDEURS DE LOGEMENTS SOCIAUX

> Organisation de sessions de formation des techniciens et élus des CCAS ou des mairies accompagnant les demandeurs de logement social. Un site internet unique permet aux demandeurs de faire leur démarche en ligne pour accéder à un logement social sur tout le département. Les demandes de logement sont enregistrées sur une seule et même plateforme gérée par l'ensemble des organismes d'habitat social en collaboration avec leurs partenaires. En se formant à la consultation du fichier partagé de gestion de la demande locative sociale Imhoweb porté par l'association ATLAS, les élus et techniciens des CCAS et des mairies améliorent leur accompagnement des habitants demandeurs de logement social.

> Élaboration partenariale et publication de « Ma demande de logement social : démarches et infos pratiques » pour accompagner les demandeurs dans la formalisation de leur demande en ligne et leur permettre de comprendre le suivi de leur demande.

PLATEFORME D'INFORMATION NUMÉRIQUE « LA BOUSSOLE DES JEUNES »

Le Sicoval a décidé en 2021 de se positionner sur la Boussole des Jeunes auprès de la DJEPVA (Direction de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et de la Vie Associative) pour favoriser l'accès aux droits des jeunes, améliorer la lisibilité des offres de services des structures, valoriser les offres de services méconnues, faire (re)venir les jeunes dans les structures destinées à leur accompagnement, permettre l'interconnaissance entre les professionnels des structures partenaires et dynamiser les partenariats entre les acteurs de la jeunesse des deux territoires (Toulouse et Sicoval).

La Boussole des Jeunes est une plateforme numérique d'information au fonctionnement simple et intuitif. Elle présente les services mobilisables par les jeunes sur leur territoire de résidence et répondant notamment à leurs besoins en termes d'insertion, d'emploi et de logement.

MISE EN PLACE DE L'OUTIL AIDANT CONNECT

Le dispositif Aidant Connect permet à des professionnels habilités de réaliser des démarches administratives en ligne de manière légale et sécurisée pour le compte de personnes en difficulté avec les outils numériques. Le Sicoval facilite les habilitations Aidant Connect en organisant des formations groupées. Une quinzaine de personnes issues des CCAS et de services du Sicoval sont aujourd'hui habilitées.

AU SEIN DE LA COLLECTIVITÉ : FACILITER LE PARCOURS USAGERS

Pour moderniser les outils numériques de relation aux usagers et favoriser leur appropriation, l'Agglo :

- > Développe une culture commune en formant les agents d'accueil de la collectivité et des communes pour mieux accompagner les usagers dans leurs démarches en ligne sur www.sicoval.fr ou l'application mobile Coco, repérer les publics fragiles et les orienter vers les bons interlocuteurs (médiateur numérique, Maisons Départementales de Proximité, Maisons France Services, ...).
- > Installe des postes informatiques en proximité des banques d'accueil pour faciliter l'accompagnement des usagers dans la réalisation de leurs démarches en ligne par les agents d'accueil de l'Agglo.
- > Améliore l'information et les réponses aux usagers sur les réseaux sociaux.
- > Organise des réunions en interne régulières pour faire remonter les difficultés rencontrées par les usagers sur notre site internet. Prenant ainsi en compte l'expérience et la satisfaction usager, les services du Sicoval ont amélioré les démarches en ligne de paiement et de mensualisation.

• Accompagner la montée en compétence des habitants et des acteurs de la médiation

Pour accompagner les habitants dans leurs usages numériques, le Sicoval développe un projet de médiation numérique itinérante sur l'ensemble du territoire. Pour cela, une Conseillère Numérique France Service (CNFS) a été recrutée au sein de la Direction Générale Adjointe Action et Cohésion Sociales (DGA-ACS) qui comprend les services à la personnes (de la petite enfance jusqu'au soutien à l'autonomie). Le poste est financé pour 3 ans (octobre 2021/octobre 2024) par l'État et le Sicoval. Les actions d'animation d'ateliers en itinérance et de coordination du réseau des acteurs de la médiation numérique de la CNFS se développent, en lien avec les services de la DGA-ACS, au plus proche des habitants et de leurs besoins.

DÉMARCHE D'ITINÉRANCE TERRITORIALE

▷ Les objectifs de la démarche d'itinérance issue des préconisations du diagnostic :

- > Réduire la fracture numérique sur le territoire.
- > Favoriser la montée en compétence sur les usages numériques des habitants.
- > Créer et développer des actions de médiation numérique à destination des publics éloignés (public rural et sénior de + de 65 ans).
- > Améliorer le travail en réseau des partenaires de l'inclusion numérique et de l'action sociale pour faciliter le parcours des usagers dans leur accès au numérique.

▷ Les actions proposées :

- > Mise en place et animation d'ateliers de médiation numérique dans les communes les plus rurales du territoire (communes ne disposant pas de structure d'accompagnement au numérique) ;
- > Création de contenus de formation et de programmes pédagogiques permettant l'acquisition des compétences de base dans les usages du numérique ;
- > Organisation de temps de rencontre et de travail entre les différents acteurs de la médiation numérique et de l'action sociale afin de renforcer l'interconnaissance et la coopération.



Atelier de médiation numérique à Noueilles



© Dépêche du Midi

▷ Le dispositif

La CNFS dispose d'un véhicule électrique, financé en partie par le Conseil Départemental, et d'une flotte d'ordinateurs reconditionnés donnés dans le cadre d'un AMI de l'Etat, pour proposer des animations en commune au plus près des bénéficiaires potentiels même non équipés.

Les communes partenaires, accompagnées dans l'identification des bénéficiaires potentiels (communication, réunions d'information auprès des habitants...), mettent à disposition une salle communale équipée pouvant accueillir 6 à 10 bénéficiaires pour un cycle de 10 ateliers sur 3 mois.

Les communes convient des bénévoles pour co-encadrer les ateliers numériques. Ceux-ci leur permettront à l'issue du cycle de continuer de proposer des permanences et ateliers.

Les besoins d'accompagnement au numérique peuvent être liés à l'accès ou au maintien des droits (impôts, CAF, carte grise, papiers d'identités, retraite...). La réorientation vers les structures expertes de proximité est importante pour faciliter le « parcours usagers » et lutter contre le non-recours.

Des actions de communication sont mises en œuvre, pour informer les communes et les élus de l'existence du projet de médiation numérique en itinérance (Conférence des maires, réunions des CCAS et acteurs sociaux du territoire, réunions des agents d'accueil du Sicoval et des communes, réseau des bibliothèques et médiathèques...).

Entre 2022 et 2023, les actions d'itinérance ont été déployées dans 7 communes du territoire :

- 10 groupes de 5 à 10 personnes : 65 personnes touchées
- Tranche d'âge : 45-85 ans (principalement public sénior)
- 10 séances par groupe : soit 150 heures d'atelier
- Thèmes abordés : prise en main des outils, navigation internet, connexion internet, boîte mail, sécurité, QRCode, cookies...

ACCOMPAGNEMENT AU DÉPLOIEMENT DES DISPOSITIFS NATIONAUX

▷ Les Pass numériques

Le Sicoval accompagne le déploiement des actions de médiation numérique via les Pass numériques du Conseil départemental de la Haute-Garonne (CD 31) et d'AG2R la Mondiale depuis 2021. En effet, le Sicoval dispose de trois acteurs itinérants labellisés et de trois structures prescriptrices sur son territoire. Il s'agit de faciliter la communication sur les Pass numériques et la mise en lien entre les différents acteurs : structure de médiation, prescripteur et lieu d'accueil des actions.

Ainsi, entre 2022 et septembre 2023 :

- ▷ 23 personnes ont été accompagnées via les Pass d'AG2R la Mondiale.
- ▷ Une centaine de personnes ont été accompagnées via les Pass du CD 31 (dont la moitié au cours d'un cycle complet de plusieurs séances).
- ▷ 116 prescriptions ont été réalisées par le CD 31 pour des habitants du Sicoval en 2023.

▷ Les Conseillers Numériques France Service

En 2022, 7 CNFS étaient en poste sur le territoire du Sicoval au sein d'une diversité de lieux (Maison France Service, tiers-lieux, Mission Locale, associations, foyer de jeunes travailleurs et Médiathèque Départementale). En 2023, 4 CNFS n'ont pas été renouvelés (dont trois ayant réalisé de très nombreux accompagnements en Maison France Service, à la Mission Locale et en itinérance) mais une CNFS a été recrutée pour accompagner les personnes sourdes.

Le Sicoval accompagne l'intégration des CNFS sur le territoire par différentes actions :

- Intégration au sein du réseau d'acteurs.
- Accompagnement sur le dispositif national (espace coop, La Base, soutien...).
- Visibilité auprès des communes et des élus.

ÉVALUATION DE LA STRATÉGIE D'INCLUSION NUMÉRIQUE À L'ÉCHELLE DU TERRITOIRE ET DE LA MONTÉE EN COMPÉTENCE DES BÉNÉFICIAIRES

L'ensemble du dispositif fait l'objet d'évaluations à différentes échelles :

- ▷ Évaluation quantitative sur le profil des bénéficiaires, sur le maillage territorial et les partenaires mobilisés.
- ▷ Évaluation qualitative : en démarrage d'atelier, une évaluation individuelle de niveau est effectuée afin d'adapter le programme d'animation.
- ▷ Évaluation de la montée en compétence des bénéficiaires : tout au long des ateliers, des tests, exercices ou quizz sont réalisés. Ils permettent aux bénéficiaires de mesurer leur progression et de prendre confiance sur l'usage des outils numériques.

- Évaluation de la satisfaction des bénéficiaires : un questionnaire de satisfaction en fin de médiation, permet de procéder à des réajustements sur la mise en place de l'atelier et de reorienter les bénéficiaires pour poursuivre le parcours.

• Accompagner la montée en compétence des agents

DÉPLOIEMENT DE PIX AUPRÈS DE 600 AGENTS

Le Sicoval organise aussi des actions de montée en compétence pour ses 1 200 agents. Après un état des lieux des actions d'accompagnement à engager, une évaluation des compétences a été proposée en prestation avec PIX. Début 2021, 68 agents ont testé et validé l'intérêt du parcours PIX avant que ce parcours soit proposé à l'ensemble des agents. Grâce à un accompagnement de terrain soutenu, notamment auprès des agents non équipés de postes informatiques, près de la moitié des agents ont ainsi pu réaliser le parcours (522 agents en 2021-2022). Malgré un taux moyen de réussite de 71 %, des lacunes sont apparues sur le sujet de la sécurité et de la maîtrise de l'environnement numérique.

Pour appuyer la montée en compétence des agents sur la culture numérique et grâce au Plan de relance, une quarantaine de contenus ludiques (webséries, quizz, podcasts et webinaires) portés par de nombreux experts reconnus, ont été réalisés en partenariat avec le Conseil Départemental de la Haute Garonne. Ils permettent d'accompagner les agents sur la compréhension des enjeux du numérique afin qu'ils en appréhendent mieux les impacts écologiques, sociaux, et sociétaux. Publiés en « communs numériques » sur La Base, ils sont accessibles par toute personne souhaitant monter en compétence sur la culture numérique (data, réseaux sociaux, numérique responsable, IA...). Une petite partie ne sera accessible qu'aux agents de la Haute-Garonne (30 000 agents) sur une plateforme spécifique. Des négociations sont en cours pour intégrer ces contenus dans des parcours PIX et CNFPT.



FAIRE DU NUMÉRIQUE UNE RESSOURCE UTILISABLE POUR L'ENSEMBLE DES AGENTS DE L'AGGLO

Afin de réduire la fracture numérique au sein de ses effectifs, le Sicoval a déployé des dispositifs d'accompagnement et d'équipement permettant le développement des compétences et la maîtrise des usages socles.

À travers le centre d'appels et l'intranet, la Direction Systèmes d'Information (DSI) accompagne les agents (notamment ceux en situation de fragilité numérique et les nouveaux arrivants) pour tout problème d'usage du système d'information (plus de 5 000 tickets en 2023).

En parallèle, le Sicoval accompagne ses agents dans la transformation des usages et plus précisément dans les nouvelles pratiques. Depuis 2020, l'Agglo mène des actions de sensibilisation annuellement au bon usage du système d'information pour qu'il soit utilisé au mieux et limiter les achats :

- Mise en place d'un règlement d'usage du SI et ateliers participatifs.
- Partage de bonnes pratiques autour du collaboratif, la cybersécurité, le numérique responsable.
- Sensibilisation à l'impact de l'usage autour des moyens d'impression (réduction de la couleur, recto-verso,...).
- Politique de réduction de la donnée : charte mail et sensibilisation des gros consommateurs.

Un accompagnateur aux outils numériques, déployé à partir de 2024, viendra en support aux actions de formation interne.

• Structurer le réseau des acteurs de la médiation numérique du Sicoval

Les actions de la CNFS se développent en lien avec les services étant au plus proche des habitants et de leurs besoins. Son temps de travail se partage entre l'animation d'ateliers en itinérance et la coordination du réseau des acteurs de la médiation numérique.

Le dispositif d'itinérance est renforcé grâce aux actions menées par un ensemble de partenaires réunis en réseau : le réseau des acteurs de la médiation numérique du Sicoval. Ce réseau regroupe des structures implantées sur le territoire qui proposent des actions de médiation numérique aux habitants (actions le plus souvent gratuites et accessibles à tous) tout au long l'année. Il est également composé de structures proposant des actions de médiation en itinérance. Le rôle du Sicoval est de coordonner ces actions afin de mailler au mieux le territoire et toucher plus facilement les publics les plus éloignés. Il fait l'intermédiaire entre les communes et les partenaires pour aider la mise en relation.

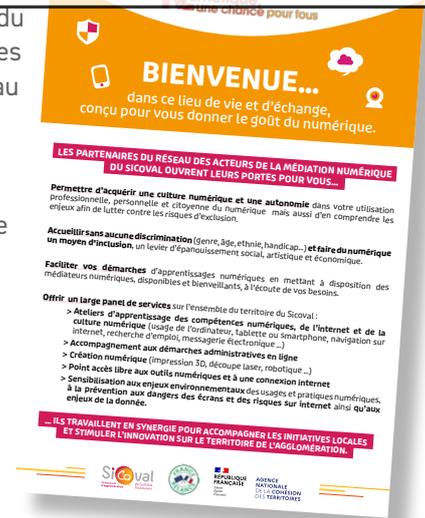
En 2021, une Charte de la Médiation Numérique a été rédigée par les acteurs du territoire, marquant le point de départ de la constitution du réseau. Elle décrit les valeurs communes et les engagements pris en tant que membre appartenant au réseau.

Le réseau est composé d'une vingtaine de structures :

- 6 associations (Old'Up, Combustible Numérique, Amitié Solidarité, Envoi, CULTe, le PIC)
- 6 structures sociales (1 CCAS, 2 MDP, 1 Maison des Solidarités du CD 31, 2 MFS)
- 4 tiers-lieux (Le Grenier, L'Espace Cocagne, Numéri'Lab, Le F@b-Riquet)
- Le réseau de bibliothèques (pilote par la Médiathèque Départementale)
- Une indépendante (Mon Assistant Numérique)
- Des partenaires internes : Espace Emploi Formation (dont Mission Locale), Conseil Intercommunal de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CISPD) du Sicoval et Info Jeunes
- 4 Conseillers Numériques France Service

Ces structures proposent des accompagnements relevant de 4 grands champs :

- L'utilisation des outils numériques ;
- Les démarches administratives en ligne ;
- La recherche d'emploi et de formation ;
- La découverte de la création et de la fabrication numérique.



LES ACTIONS DU RÉSEAU



- ▷ **Communication** : Création d'un guide des acteurs de la médiation numérique du Sicoval comprenant une cartographie des lieux, une fiche descriptive par structure... Il est mis à jour chaque année et diffusé dans les différents points d'accueil du public sur le territoire (mairies, bibliothèques, CCAS, associations...)
- ▷ **Formations des professionnels de la médiation numérique** :
 - ▷ Formation Numérique et Santé : 6 modules de formation délivrée par une formatrice experte en médiation numérique et santé (données, outils, sécurité, accès aux droits...).
 - ▷ Formation Numérique Responsable : formation délivrée par Coll'IN sur l'intégration des enjeux du numérique responsable dans l'accompagnement des usagers.
 - ▷ Formation Evaluation : temps d'échange et d'acculturation sur les notions d'évaluation des actions de médiation numérique (à partir d'un kit).



Atelier de formation de professionnels de la médiation numérique

LA PLUS-VALUE DU TRAVAIL EN RÉSEAU

- ▷ **La complémentarité entre les acteurs** (accès au droit, médiation numérique, équipements - reconditionnement, réparation -...);
- ▷ **La répartition des actions** entre les différents partenaires (notamment ceux en itinérance), qui permet un **maillage efficace** du territoire ;
- ▷ **Le développement des partenariats** : co-construction d'actions, co-animation, échanges de bonnes pratiques, échanges de contacts...

• Prévenir les risques liés au numérique

Le Conseil Intercommunal de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CISPD) du Sicoval, dans son plan d'actions partenarial 2018-2024 (en cours de renouvellement), cible dans ses priorités la prévention et la lutte contre les conduites à risques, dont les risques liés au numérique.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

- ▶ Développer et animer la mise en réseau des acteurs de la prévention :
 - Favoriser la connaissance et la reconnaissance mutuelle des professionnels et autres acteurs du territoire ;
 - Impulser l'acquisition d'une culture et de référentiels communs ;
 - Permettre l'échange d'informations et de bonnes pratiques ;
 - Permettre aux jeunes et aux adultes d'être orientés vers les acteurs pertinents.

- ▶ Développer une approche globale des conduites à risque, des consommations et des publics, afin de produire une action publique adaptée aux besoins et problématiques du territoire.

- ▶ Favoriser la prévention des conduites à risques auprès des jeunes et des adultes référents, mais aussi du grand public.

ACTIONS MISES EN ŒUVRE

- ▶ **Accompagnement des professionnels de la petite enfance** (300 agents qui accueillent 1 400 enfants au sein de 27 crèches) sur la question de l'exposition aux écrans des jeunes enfants. L'objectif est de soutenir les familles, les déculpabiliser, les aider à prendre conscience et les accompagner pour qu'elles établissent un rapport plus équilibré aux écrans.

- ▶ **Sensibilisations auprès des enfants et des jeunes des structures enfance et jeunesse du Sicoval** (dans le cadre de parcours citoyen) **et des établissements scolaires** sur différentes thématiques : cyberharcèlement, écrans et santé, éducation aux médias, développement de l'esprit critique. Ces actions, menées grâce aux ressources pédagogiques du CISPD (mallettes pédagogiques et réseau de partenaires) sont en partie financées par le CISPD.

- ▶ **La structure Info-jeunes du Sicoval** développe des actions auprès des espaces jeunes et des établissements scolaires. La présence d'un promeneur du Net, dispositif promu par la CAF, permet une présence éducative sur le Net, mais également la formalisation d'outils pédagogiques (esprit critique, sobriété numérique, utilisation des réseaux sociaux...) et la création d'une mallette pédagogique d'animation en milieu scolaire (serious game, BD, affiches...) sur les thèmes du cyberharcèlement, sens critique, sobriété numérique.



▶ Actions de sensibilisation vers les seniors :

- ▶ « Osons les risques numériques » proposée par l'association Prévention MAIF en partenariat avec les services du Sicoval et les communes souhaitant accueillir ces séances.
- ▶ « Moins d'écrans, plus d'élan » : action intergénérationnelle proposée par le CISPD en partenariat avec la Direction des Politiques éducatives du Sicoval (DEPeduc). L'évènement a réuni les jeunes d'un espace jeunes et un groupe de seniors identifié par la commune d'accueil de l'évènement pour développer le dialogue intergénérationnel autour de la santé et des écrans, mais aussi la promotion de l'esprit critique.

- ▶ **Formations des agents** dans le cadre du réseau des Promeneurs du Net, proposées par le CRIJ. Formation sur le harcèlement et le cyberharcèlement en janvier 2023 par la Maison des droits des enfants et des jeunes, qui a également mobilisé des responsables d'espaces jeunes.

• Expérimenter pour innover et améliorer le dispositif

L'Agglo porte l'innovation au service du mieux-être des habitants et du territoire et l'infuse dans toutes ses politiques publiques. Le volet inclusion numérique a engendré plusieurs expérimentations : gouvernance, test des outils proposés par l'État, organisation d'une boucle locale de reconditionnement... Ces expérimentations sont documentées afin d'en favoriser le déploiement et la répliquabilité.

TERRITOIRE D'ACTION NUMÉRIQUE INCLUSIF (TANI)

Seule intercommunalité à être labellisée TANI en 2019, l'Agglo a contribué au prototypage des outils intégrés à la Charte signée entre l'État et l'Agglo. Des ateliers intégrant des travailleurs sociaux, des agents d'accueil ou de CCAS se sont déroulés pour améliorer l'outil Aidant Connect qui sécurise les démarches administratives.

Atelier de prototypage Aidant Connect



Territoire pilote pour le CD 31, l'Agglo a également testé le dispositif Pass numérique et l'a diffusé sur le territoire en partenariat avec les opérateurs de la médiation.

COORDINATION TERRITORIALE D'INCLUSION NUMÉRIQUE (CTIN)

En 2021, le Sicoval a expérimenté, à la demande du Ministre du Numérique, une Coordination Territoriale d'Inclusion Numérique (CTIN). Cette instance, accompagnée par l'AFNOR, a permis de préfigurer les outils utiles à une gouvernance collective intégrant des collègues publics, privés et des acteurs de la médiation (charte de fonctionnement, fonds mutualisé, critères d'évaluation...).

Aux côtés de Lille Métropole, l'Eurométropole de Strasbourg, Lyon Métropole et l'agglo de la Rochelle, le Sicoval a contribué au livrable qui a préfiguré les gouvernances locales inscrites dans la circulaire de l'État du 28 juillet 2023. La mobilisation opérée pendant le diagnostic a permis de solliciter efficacement le groupe d'acteurs engagés. Ainsi plus de 20 organisations et entreprises ont contribué à l'expérimentation. La confiance acquise et l'engagement du territoire ont été des leviers pour accompagner la démarche politique d'inclusion numérique (actions de communication, ateliers lors de la semaine du numérique responsable, mécénat de compétences...).

ASSOCIER LES HABITANTS DANS LA CONSTRUCTION DU DISPOSITIF

En 2022, le Sicoval a mené une **démarche de participation citoyenne** sur les enjeux d'inclusion numérique. L'objectif de cette démarche était de recueillir les besoins et les idées d'actions des différentes parties-prenantes sur les questions liées au numérique : accès, équipement, formation, compétences, difficultés rencontrées...



- **Phase 1 :** Consultation des partenaires (institutions, associations, CCAS, bibliothèques...) et montage d'un comité de projet (atelier débat, conférence, groupe de travail) ;
- **Phase 2 :** Concertation auprès des habitants sur le terrain (théâtre forum, actions sur les marchés de plein vent) ;
- **Phase 3 :** Bilan et préconisations.

Les résultats ont permis d'identifier différentes thématiques d'accompagnement (sécurité, éducation aux médias, parentalité...) et des publics cibles (séniors, jeunes).

Pour répondre aux attentes des habitants, le réseau a imaginé « Les RDV Numériques », soit 6 rendez-vous numériques de janvier à juin proposés par les partenaires aux habitants sur des thématiques diverses : parentalité, sécurité, numérique responsable, fabrication numérique, santé, fakes news. Ces événements ont permis de toucher une centaine de personnes et de capter de nouveaux publics.



BOUCLE LOCALE DE RECONDITIONNEMENT

Afin de doter les personnes en situation de précarité d'un poste informatique accompagné d'une formation de 10 heures minimum, l'Agglo a expérimenté pendant 6 mois en 2022 et documenté une boucle locale de reconditionnement de matériel informatique :

- > Dons de matériels numériques par des entreprises du territoire de l'Agglo ;
- > Reconditionnement par l'entreprise d'insertion Envoi ;
- > Distribution en circuit-court à des publics en situation de précarité;
- > Accompagnement des utilisateurs.

Les résultats sont probants :

- 80 ordinateurs reconditionnés (dont près de la moitié de portables),
- 80 bénéficiaires (jeunes en insertion sociale et professionnelle, personnes en situation de précarité, seniors...),
- 13 prescripteurs mobilisés (CCAS, Mission locale, MFS, tiers-lieux et associations caritatives),
- 4 entreprises donatrices,
- 700 heures de formation pour prendre en main l'outil.
- Une documentation (outils pratiques, documents juridiques, benchmark...) en licence libre « Creative Commons » et un film facilitent la répliquabilité.

L'expérimentation a montré son efficacité dans un périmètre restreint. Aujourd'hui, le hub inclusion numérique RhinOcc prolonge cette expérimentation et fait émerger une filière de reconditionnement à l'échelle de l'Occitanie.

LES AMBITIONS 2024-2026

• En direction des agents

Les actions visant à réduire la fracture numérique seront renforcées afin de soutenir plus d'agents actuellement en poste dans leurs premières connexions et d'accompagner systématiquement les nouveaux arrivants.

Le dispositif d'évaluation des compétences numériques (PIX) sera proposé aux nouveaux arrivants et une certification sera possible pour ceux qui souhaiteraient faire reconnaître leurs compétences. Le programme d'accompagnement et de formation sera enrichi avec l'arrivée d'un accompagnateur dédié aux usages numériques internes.

Afin de sensibiliser les agents par l'action, un défi sur le ménage numérique sera proposé dans le cadre de la semaine du numérique responsable ainsi que de nombreux ateliers (cycle de vie d'un ordinateur, jeux, effacement des données...) qui facilitent la prise de conscience et le changement de comportement.

Le programme de formation conçu avec le CD 31 et déployé par Haute-Garonne Ingénierie, permettra aux agents d'acquérir une culture numérique assise sur une meilleure compréhension des ressorts cachés du numérique et d'en mesurer les impacts environnementaux, sociaux et éthiques. Il prendra appui sur deux plateformes complémentaires : La Base ressource pédagogique développée par l'ANCT, et celle de Haute-Garonne Ingénierie dédiée aux 30 000 agents de Haute-Garonne.

• À l'échelle du territoire

La politique d'inclusion numérique doit s'articuler avec les axes stratégiques du Projet Social de Territoire (PST).

AXE 1 - STRUCTURER, COORDONNER, ANIMER LE RÉSEAU DES ACTEURS

▷ Conforter la coordination et l'animation des réseaux qui viennent en appui des habitants sur :

- > Aide aux démarches administratives en ligne en lien avec le travail social pour l'accès ou le maintien de ses droits :
 - Réseau des CCAS : L'enjeu est de poursuivre l'animation du réseau et de faciliter le lien de ces structures de proximité avec le réseau des acteurs de la médiation ;
 - Réseau des relais petite enfance : Il s'agira de faciliter la compréhension du numérique et la prévention autour des écrans, et d'accompagner aux démarches en ligne liées à la petite enfance.

> Sur la montée en compétence, l'autonomie et la prévention des habitants :

- Réseau des acteurs de la médiation numérique animé par la CNFS

Il s'agit de poursuivre le travail d'animation et de structuration du réseau des acteurs de la médiation numérique du Sicoval initié depuis 2020, suite à la rédaction et signature de la Charte de la Médiation Numérique :

- intégrer de nouvelles structures ;
- porter à connaissance l'offre de service aux habitants (mise à jour et diffusion du guide, présence sur les marchés, informations dans les points d'accueil du public...) ;

- proposer des accompagnements sur l'ensemble du territoire, en plus des actions menées par chaque structure du réseau ;
- poursuivre le travail d'interconnaissance pour une meilleure orientation des publics ;
- proposer des formations aux professionnels (ex : numérique et santé, numérique responsable).

Ces actions s'inscriront pleinement dans la mise en œuvre des préconisations faites dans le cadre de **France Numérique Ensemble** en coopération avec l'Etat et le CD 31. Le Sicoval sera un acteur prépondérant dans la gouvernance locale dédiée à l'inclusion numérique.

L'Agglo accompagnera la cohérence entre les besoins détectés et l'offre proposée en médiation numérique, elle s'assurera aussi de l'efficacité des outils actuels.



- Réseau des acteurs de la parentalité animé par la Chargée de mission parentalité

Dans un premier temps, une expérimentation va se dérouler sur les collectifs CLAS (contrat local d'accompagnement à la scolarité) de la commune de Ramonville Saint-Agne en direction des parents pour les accompagner dans l'usage des outils scolaires comme l'ENT et Pronote. Un travail de collaboration avec l'association Regards (labellisée, par ailleurs, Promeneurs du Net-Parentalité) et la Compagnie du Code est envisagé. Si l'opération s'avère positive en répondant aux besoins des parents, cette action sera déployée plus largement sur le reste du territoire.

- CISPD

Le plan d'actions du CISPD court de 2018 à 2024 et l'actualisation de ses axes d'intervention sera validée en 2024 suite à un diagnostic territorial partagé impliquant les communes et les partenaires.

Néanmoins, le principe d'actions en plus-value des communes et des acteurs locaux ainsi que l'animation des partenariats stratégiques perdureront. On peut citer notamment :

- Un partenariat avec la Direction académique de l'Éducation nationale permettant d'accentuer la prévention et la lutte contre les violences et incivilités au sein des écoles et des établissements. La convention sera signée fin 2023. Les questions liées au numérique sont naturellement abordées : cyberharcèlement, développement de l'esprit critique, etc. ;
- L'accompagnement des écoles et établissements dans la mise en œuvre de leurs projets de sensibilisation autour des écrans et du numérique ;
- L'accompagnement des accueils de loisirs et espaces jeunes du Sicoval dans la mise en œuvre de leurs projets pédagogiques liés aux écrans et au numérique, dans le cadre des parcours citoyen ;
- Les partenariats avec les communes pour mener des actions à destination des seniors ou des actions intergénérationnelles, en fonction de leurs besoins.

▷ Programmes partenariaux émergents ou à consolider :

- Territoire zéro non recours : Le Sicoval s'est porté volontaire auprès du CD 31, retenu dans le cadre de l'appel à projet « Territoire zéro non recours », pour être territoire d'expérimentation. Dans ce cadre, des actions d'accompagnement à l'usage du numérique seront certainement engagées.
- Plan partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs de logements sociaux : le Sicoval a pour obligation réglementaire d'élaborer et mettre en œuvre un Plan partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs de logements sociaux. Dans ce cadre, le Sicoval devra être garant de la mise en place d'un service d'accueil et d'information des demandeurs, sans pour autant qu'il soit centralisé. Ce plan et ce service s'appuieront notamment sur des outils numériques pour lesquels il conviendra d'accompagner ceux pour lesquels l'usage du numérique est compliqué.

AXE 2 - FACILITER LE PARCOURS USAGER

▷ Mailler le territoire : développer et cibler l'itinérance

Entre 2023 et 2025, l'Agglo mettra l'accent sur le « aller vers » les « invisibles ». L'étude nationale « Définir et mesurer l'éloignement numérique » parue au printemps 2023 met l'accent sur le critère discriminant du capital culturel dans l'éloignement. Cette démarche s'appuiera sur la dernière version de l'Indice de Fragilité Numérique, à laquelle le Sicoval a contribué, et qui a permis d'identifier les zones prioritaires. Pour accompagner cette démarche, des actions de participation citoyenne sur les communes les plus à risque permettront d'aller à la rencontre des publics qui ne vont pas spontanément dans les lieux dédiés.

▷ **Apporter un soutien à nos structures enfance et jeunesse**

La Direction des Politiques Educatives du Sicoval (DPEduc) proposera des actions ponctuelles auprès des structures enfance et jeunesse de sensibilisation aux pratiques numériques. Les structures répondent aux opportunités selon les objectifs de leur projet éducatif. C'est dans cet esprit que s'inscrit le MAIF éthique Tour qui s'installera en février 2024 à Ramonville Saint-Agne. Ce « village numérique itinérant » proposera aux élèves des établissements scolaires du secteur et du grand public, des ateliers ludiques autour d'outils interactifs innovants pour ceux qui ont besoin de se familiariser avec les technologies numériques (protection des données personnelles, prévention aux risques du numérique et présentation de solutions numériques).

▷ **Accompagner l'insertion sociale et professionnelle**

Suite à l'expérimentation de boucle locale de reconditionnement, l'Agglo contribuera aux travaux de mise à l'échelle pilotés par RhinOcc pour faire émerger une filière locale de matériel reconditionné à destination des personnes en situation de précarité. Le Sicoval poursuivra les actions de montée en compétence des personnes demandeurs d'emplois ou en reconversion professionnelle en facilitant leur équipement et la prise en main des outils numériques. La Boussole des Jeunes sera confortée par une communication active, le maillage consolidé avec des ambassadeurs et la coordination des acteurs partenaires, de nouvelles thématiques porteuses seront initiées, l'articulation avec le CD 31 et les Promeneurs du net sera renforcée.

▷ **Rendre visible et accessible le dispositif d'e-inclusion (offre, accès à des équipements reconditionnés...)**

Rendre opérant le dispositif d'e-inclusion nécessite de donner une information accessible à tous et visible, mettant en cohérence les parcours et les services proposés. Il s'agit aussi de proposer une offre qualifiée de réparateurs de matériel informatique et d'accompagner la montée en compétences de professionnels afin qu'ils soient en capacité de porter auprès du public de la petite maintenance, de la réparation afin de les rendre autonomes face à leur équipement.

▷ **Mettre en œuvre une gestion des demandes multicanales des usagers**

L'acquisition d'un outil de gestion relation client (GRC) est à l'étude afin notamment de faciliter les démarches numériques grâce à un seul point d'entrée et de mieux informer l'utilisateur de l'avancée de ses demandes. Associé à cela mais pas nécessairement dépendant de la solution à l'étude, le développement d'une base de connaissances numériques partageables avec les communes est également prévu. Par ailleurs, l'objectif des points d'accueil est de continuer à accompagner les usagers dans leurs démarches numériques, que ce soit par téléphone ou en direct lorsqu'ils se rendent dans nos accueils, et de prendre en compte leurs remarques.

AXE 3 - RENDRE LES USAGERS ACTEURS DES POLITIQUES SOCIALES

▷ **Élargir la participation citoyenne avec la création d'un Comité d'usagers**

Suite à la concertation citoyenne menée en 2022 (stand, théâtre forum, conférence, atelier), l'idée de créer un Comité d'usagers, groupe de citoyens représentant la diversité des habitants du Sicoval, sur les questions du numérique est apparue pertinente. Ceci fait d'ailleurs directement écho à la volonté d'inclure des bénévoles dans les actions d'inclusion numérique (expérimentation sur les communes de Pechabou et Clermont-le-Fort) ainsi qu'à la question concernant les aidants numériques : qui sont-ils, comment valoriser leur accompagnement, comment les former et les outiller ? La création d'un comité d'usagers permettra d'intégrer l'expertise d'usage dans la production de nos solutions numériques. Cet engagement permettra de mieux designer les dispositifs et les solutions numérique afin d'appliquer la règle des 3 U « Utile, utilisable, utilisé ». La contribution à des Living Lab qui proposent d'expérimenter des outils avant la mise sur le marché répond par exemple à cet objectif.

▷ **S'appuyer sur le dispositif d'Economie sociale et solidaire pour favoriser les initiatives innovantes et solidaires**

Le Sicoval souhaite développer et promouvoir l'Economie sociale et solidaire (ESS) comme outil transversal des politiques publiques. C'est un mode d'entreprendre qui apporte notamment des solutions et innovations pertinentes dans le domaine du numérique responsable. Le territoire du Sicoval bénéficie déjà de la présence d'acteurs ESS œuvrant dans les champs de la médiation numérique ou du réemploi, et les liens entre les stratégies numérique responsable et ESS seront encouragés et développés de façon coordonnée.

▷ **S'appuyer sur Coopération décentralisée (projet avec Labé) et co-construire un projet avec la jeunesse de Guinée et du Sicoval**

AXE 4 - ADAPTER ET ANTICIPER

L'ensemble des actions seront à évaluer sur la base d'indicateurs simples et partagés et feront l'objet d'une amélioration continue.

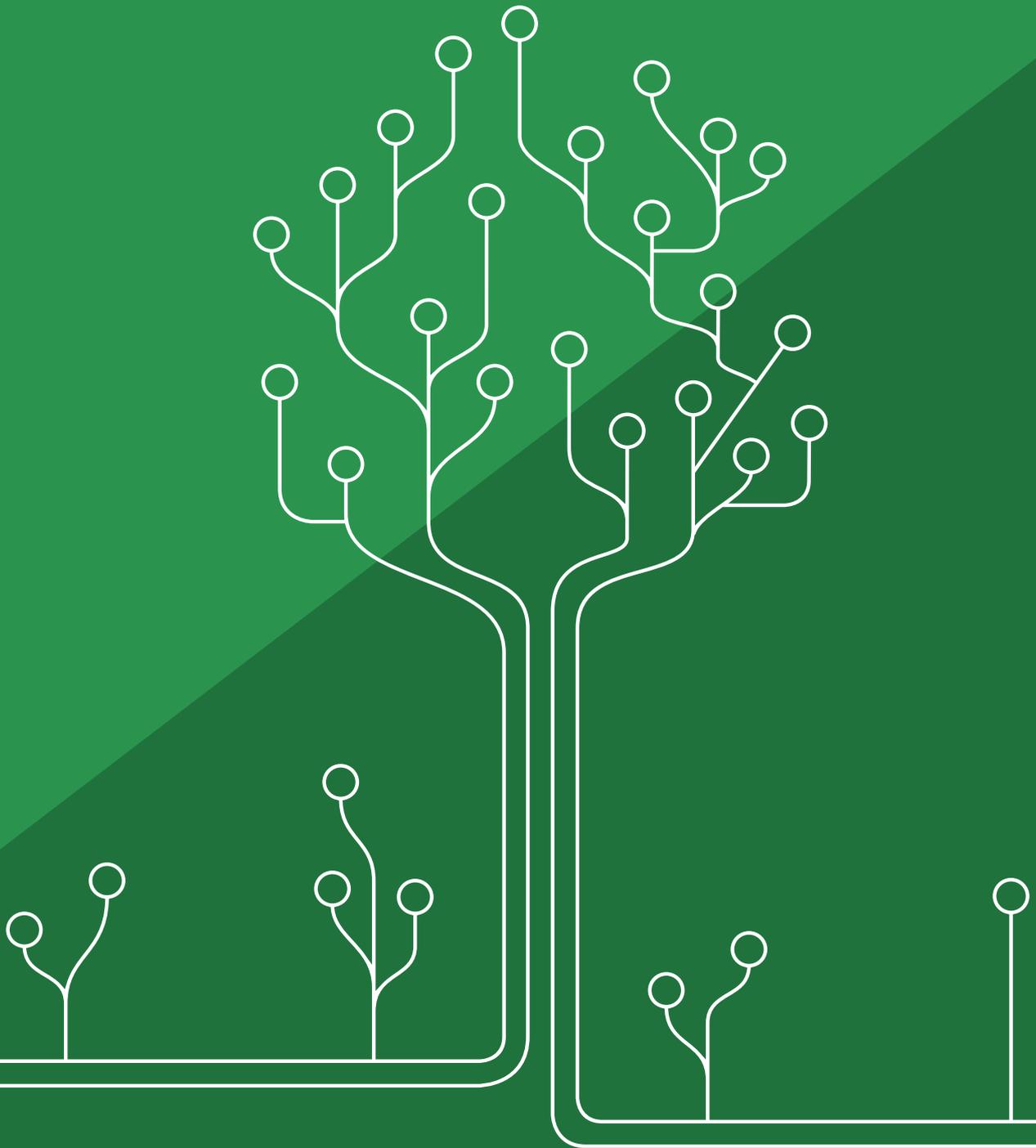
Envoyé en préfecture le 09/02/2024

Reçu en préfecture le 09/02/2024

Publié le 19/02/2024



ID : 031-24310633-20240205-S202402003-DE



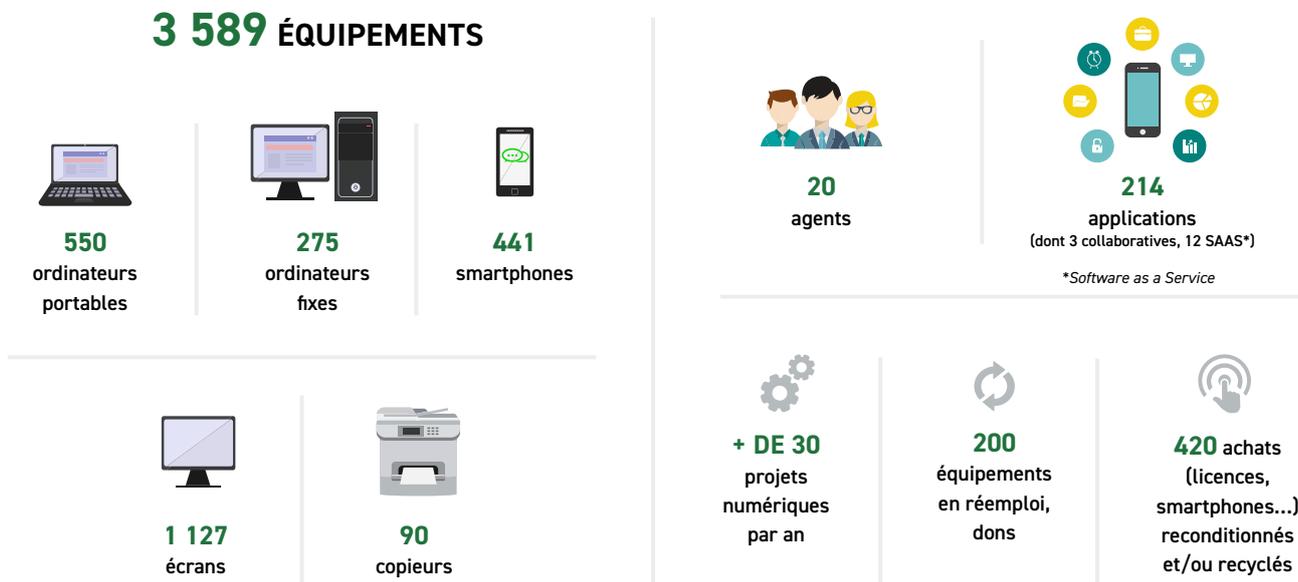
AXE ENVIRONNEMENTAL

Conforter l'ambition de sobriété numérique

Consciente de l'empreinte énergétique et environnementale croissante du numérique, la collectivité agit de manière systémique pour la réduire et viser un numérique plus sobre sur son territoire.

L'ÉVALUATION INTERNE DE L'EMPREINTE CARBONE DU SICOVAL

La Direction des Systèmes d'information du Sicoval, c'est :



Le Sicoval a procédé en 2023 à une évaluation de l'empreinte environnementale de son système d'information. Afin d'identifier les actions à conduire pour optimiser et accentuer la démarche de sobriété numérique, cette première évaluation a été réalisée sur le périmètre Système d'information du Sicoval, incluant celui mutualisé avec les communes.

• Les grands indicateurs

EMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE



140 TONNES/AN
équivalent CO2 (Teq CO2), soit l'équivalent de 1,1 millions de km parcourus en voiture thermique

Empreinte carbone moyenne d'un français : 9 Teq CO2

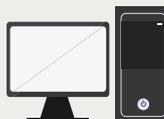
CONSOMMATION ÉLECTRIQUE ESTIMÉE (INTERNE)



45 990 KWH/AN
soit l'équivalent de 304 000 km parcourus en voiture électrique

DURÉE DE VIE MOYENNE DES ÉQUIPEMENTS

ORDINATEURS



6 ANS

moyenne française* : 5,95 ans

SMARTPHONE



4 ANS

moyenne française* : 2,5 ans

ÉCRAN



10 ANS

moyenne française* : 5,33 ans

* Source : benchmarkGreenIT 2022

• L'empreinte carbone du système d'information par domaine

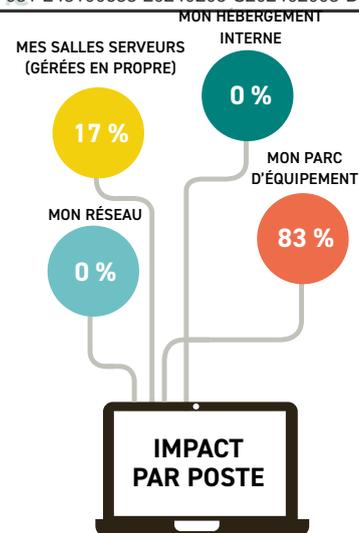
La part la plus importante des gaz à effet de serre (GES) est localisée sur l'environnement utilisateurs : le parc d'équipements (ordinateurs, smartphones, etc.) produit 115 906 Kg eq CO2.

La part des salles de serveurs vient en deuxième position, avec des émissions de 23 322 Kg eq CO2.

ZOOM SUR LES ÉQUIPEMENTS UTILISATEURS

44 % de l'empreinte attachée aux équipements utilisateurs est due aux postes de travail (ordinateurs fixes et portables) et 39 % aux écrans. Arrivent ensuite les équipements de téléphonie et de mobilité.

Ces résultats peuvent s'expliquer par le nombre important d'ordinateurs et d'écrans au sein du parc informatique. Ceci constitue donc un axe d'action majeur pour maîtriser et réduire l'empreinte environnementale du numérique de la collectivité et les achats.



LES RÉALISATIONS

• Au sein de la collectivité

Depuis 2017, dans le cadre d'un plan informatique durable interne (« green IT »), la DSI a mené de nombreuses actions sur les équipements, l'infrastructure et les usages numériques de la collectivité en incluant le périmètre des services mutualisés avec les 36 communes.

LA RATIONALISATION DES ÉQUIPEMENTS ET OUTILS NUMÉRIQUES

La gestion du parc d'équipements a été optimisée à l'aide d'un outil de recensement et de suivi du matériel ainsi que d'un plan annuel de révision des besoins arbitrés. Un objectif : n'acheter que si nécessaire.

Une stratégie de dotation a été mise en place afin d'équiper au plus juste les agents de la collectivité en présentiel ou en télétravail (dotation maximale par agent : un ordinateur portable + 0 à 2 écrans + 1 smartphone ou téléphone fixe).

Pour favoriser l'inclusion interne des agents de terrain (espaces verts, régie ménage...) ou en relation avec le public (crèches, accueils de loisirs...), des postes mutualisés ont été installés et mis à leur disposition.

Concernant les outils numériques, un diagnostic des besoins (réglementaires, usages...) est effectué annuellement, suivi d'une analyse (éviter les doublons, réglementaire ou pas...) et d'un arbitrage.

L'ALLONGEMENT DE LA DURÉE DE VIE DES ÉQUIPEMENTS

Les ordinateurs fixes/portables sont désormais remplacés en moyenne tous les six ans, durée qui est augmentée dans la mesure du possible grâce à du rajout de mémoire, des réparations internes, la réaffectation d'équipements sur des postes moins sensibles, le recyclage (broker ou clauses dans les marchés)...

Les smartphones, dont la durée de vie minimum est estimée à 4 ans, ne sont changés que si nécessaire, sur panne ou obsolescence technique (mémoire, OS, compatibilité - Enterprise Mobility Management, ou gestion de la mobilité en entreprise -, prérequis éditeurs...). Les téléphones mobiles sont conservés au maximum jusqu'en fin de vie, réparés si possible et reconditionnés pour de nouveaux usages.

La durée de vie des photocopieurs est de cinq ans. Les imprimantes individuelles ont été remplacées par des systèmes d'impression mutualisés entre tous les agents du Sicoval et sécurisés, qui ne peuvent être utilisés qu'avec un badge. Par ailleurs, des copieurs plus petits ont été installés sur des sites distants comprenant peu d'utilisateurs.

Plus de 930 équipements (postes informatiques, copieurs, serveurs, équipements réseaux, vidéoprojecteurs...) ont bénéficié depuis 2020 d'une seconde vie grâce à un système de réaffectation interne, de prêts ou de dons en externe (Bisrepetita, Envoi-ess). Certaines licences reconditionnées sont également achetées, notamment pour la bureautique. Chaque année, une campagne de collecte d'équipements est effectuée auprès des communes et des agents communautaires.

L'UTILISATION DE LA COMMANDE PUBLIQUE COMME LEVIER D'ACTION

Le Sicoval intègre depuis plusieurs années des critères et des clauses environnementales dans ses marchés informatiques.

Il a conforté son engagement en signant la Charte Relations Fournisseurs et Achats Responsables, le 25 janvier 2023 à Blagnac, en présence de Pierre Pelouzet, le médiateur des entreprises auprès du Ministère de l'Economie et des Finances, et d'autres collectivités : la Région Occitanie, la Préfecture de Région, Tisséo, Le Muretain Agglo, et les villes de Blagnac et de Colomiers.

Cette charte repose sur dix engagements dont l'intégration des problématiques environnementales et sociétales dans les marchés publics. Elle encourage les signataires à apprécier l'ensemble des coûts et des impacts au regard de la totalité du cycle de vie de l'équipement.

La signature de cette Charte marque le début de la construction d'un Schéma de Promotion des Achats Publics Socialement et Ecologiquement Responsables (SPASER), qui intégrera notamment un volet « numérique responsable ».

LA LIMITATION DE L'IMPACT DES IMPRESSIONS

Les équipements d'impression mutualisés sont paramétrés par défaut sur un profil dit « économique » : mode brouillon, recto-verso, deux feuilles par page, impression en noir et blanc.

Les agents ont été par ailleurs sensibilisés à un usage raisonné (réduction du nombre d'impressions, limitation du recours à la couleur...) de ces équipements.

20 % des impressions ont pu être évitées grâce à un système par badge de rétention des impressions.

Entre imprimer et ne pas imprimer, un juste équilibre doit cependant être trouvé pour ne pas entraîner une augmentation de l'usage du système d'information et du stockage sur les réseaux.

LA RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION ÉLECTRIQUE

Une dynamique de réduction des consommations de nos équipements numériques a été mise en place :

- Extinction ou mise en veille automatisée des équipements le soir et le week-end (ordinateurs, copieurs) ;
- Economiseurs d'écran systématiquement désactivés au bénéfice d'une mise en veille ;
- Temps de mise en veille des équipements réduit à son minimum.

LES DISPOSITIFS TOUCHANT AUX INFRASTRUCTURES

Dès 2009, une rationalisation puis une diminution du nombre de serveurs physiques ont été réalisées grâce notamment à la virtualisation.

Pour permettre des économies d'électricité, la ventilation (VMC) est privilégiée par rapport à la climatisation pour les salles réseaux.

L'ACCESSIBILITÉ DE NOS SERVICES NUMÉRIQUES

Notre site internet est accessible à 88 %.

LE TRAVAIL SUR LES USAGES

▷ La réduction des déplacements

Les solutions collaboratives (visioconférence, accès à distance sur les postes...) et le télétravail (deux jours par semaine) sont privilégiés afin de réduire les déplacements, y compris pour les équipes supports de la Direction des systèmes d'information, qui interviennent à distance dans 80 % des cas.

▷ La réduction du volume de données

Concernant les mails, des limitations de l'espace de stockage (quotas) ont été mises en place très tôt. En 2023, une Charte de bonne utilisation du mail a été élaborée et des ateliers de sensibilisation aux bonnes pratiques ont été organisés dans toute la collectivité.

Sur les dossiers réseaux, les grosses consommations concernent essentiellement les images non optimisées, vidéos ainsi que les doublons de fichiers, fichiers obsolètes. Une sensibilisation des gros consommateurs est réalisée annuellement et une étude de la refonte de la gestion documentaire est en cours.

▷ **La dématérialisation, la numérisation des procédures et des démarches**

Depuis plusieurs années, le Sicoval est engagé dans la dématérialisation règlementaire (actes, application Helios, urbanisme, marchés...) mais également dans la numérisation de sa gestion documentaire (courriers, bons de commande...).

Cette dématérialisation a permis de réduire sensiblement le volume des impressions et la consommation de papier, en améliorant en plus la traçabilité et la sécurité.

Un équilibre doit cependant là aussi être trouvé, afin de limiter l'augmentation du volume des données et des serveurs nécessaires à leur exploitation. Il faudrait pouvoir ne dématérialiser que si c'est nécessaire ou si cela permet un retour sur investissement.

• **À l'échelle du territoire**

CONCERNANT LA MUTUALISATION DES SERVICES NUMÉRIQUES

Le Sicoval est très engagé dans la mutualisation de services avec les communes du territoire, notamment sur les services numériques :

- ▷ **Système d'information géographique** (aide à la décision),
- ▷ **Dématérialisation des actes d'urbanisme,**
- ▷ **Accès au profil acheteur** : plate-forme dématérialisée et sécurisée d'échanges entre les collectivités et les entreprises, obligatoire et règlementaire pour toute procédure de mise en concurrence (marchés publics) supérieure à 40 000 € HT. Cette plate-forme permet la mise en ligne des consultations et de leurs dossiers respectifs, les échanges en cours de consultations (questions-réponses), ainsi que la remise des offres par les entreprises,
- ▷ **Achats** : groupements de commandes réseaux, téléphonie...,
- ▷ **Observatoire territorial** : le Sicoval met à disposition des techniciens et des élus communaux les données sur différentes thématiques socio-démographiques pour mieux comprendre le territoire. Ces données sont regroupées sur une même plateforme.

DANS LE CADRE DE LA DÉCLINAISON DE LA FEUILLE DE ROUTE SOBRIÉTÉ NUMÉRIQUE

Les premières actions ont pu être lancées dès 2021.

▷ **Sensibilisation du grand public**

Plusieurs démarches à caractère ludique ont été menées dans ce domaine :

- ▷ **Élaboration de 4 fresques du numérique** avec la participation de près de 50 personnes (chercheurs, universitaires, agents, entreprises, institutions, associations, et des élus dont le Président du Sicoval).
- ▷ **Organisation de la première Semaine du numérique responsable en 2023**, qui a touché 330 personnes (enfants, adolescents, seniors, professionnels).



Fresque du numérique



40 événements proposés
(ateliers, conférences, escape game, fresques...)



20 communes
du territoire concernées



30 acteurs mobilisés :
agents du Sicoval, acteurs du numérique
(associations, mécénat Orange, Crédit Agricole, Maif), partenaires
(La Mêlée, Digital 113, Coll'IN, FabLab, Secours populaire...)

Objectif de l'évènement : sensibiliser toutes les parties prenantes sur l'ensemble des volets du numérique responsable (inclusivité, mixité, sobriété, éthique...).

Fort du succès de la première édition et de l'évaluation très positive des acteurs mobilisés, il a été décidé de la reconduire en 2024.

- La Semaine du numérique responsable était adossée au Digital Clean Up Day, événement « nettoyage numérique ». L'entreprise ENVOI avait déposé 5 conteneurs de collecte dans des tiers-lieux du territoire, les points d'accueil du Sicoval et dans une Maison France Services.



293 KG de matériel informatique et électronique ont été collectés pendant cette semaine. Ces équipements sont destinés au réemploi ou sont partis en déchets d'équipements électriques et électroniques (deee).

▷ Montée en compétence des acteurs

2 actions d'accompagnement ont été menées pendant l'année 2023 :

- ▶ Proposition à une dizaine d'entreprises (de toute taille et de tout secteur d'activité) d'intégrer un programme de formation ;
- ▶ Accompagnement des médiateurs numériques dans leur mission d'accompagnement du grand public grâce à une prestation d'élaboration d'un parcours pédagogique sur les enjeux du numérique responsable et la création d'un document à destination du grand public. L'ensemble des supports seront libres de droit pour en faciliter la diffusion. Il est en outre inscrit dans la Charte de la Médiation Numérique que les acteurs signataires doivent sensibiliser leurs usagers aux questions du numérique responsable (sobriété, éthique, data...).

▷ Boucle locale de reconditionnement

L'expérimentation de boucle locale conduite en 2022 a permis le réemploi de matériels d'entreprises privées locales (Continental, Crédit Agricole, CLS et Digital Campus) qui, sans cette opération, seraient partis en DEEE. Continental a contractualisé par la suite avec l'entreprise ENVOI pour poursuivre ses engagements et alimenter la filière de réemploi.

🔄 LES AMBITIONS 2024-2026

• Au sein de la collectivité

L'ÉCO-CONCEPTION DE NOS SERVICES NUMÉRIQUES

Une évaluation de l'empreinte environnementale de nos principaux services numériques doit être réalisée et inclure un plan d'amélioration.

Une formation à l'éco-conception des produits et services et une sensibilisation des agents impliqués dans les projets permettra de penser les services numériques au plus juste besoin de nos citoyens.

L'ACCESSIBILITÉ DE NOS SERVICES NUMÉRIQUES

Une évaluation de l'accessibilité des principaux services numériques doit être menée afin d'améliorer l'usage et l'accès de l'ensemble des agents et des usagers porteurs d'un handicap.

Pour conserver le taux exemplaire d'accessibilité de notre site web (100 %), il est indispensable de :

- ▶ continuer à sensibiliser et former les contributeurs internet ;
- ▶ inviter un panel de personnes en situation de handicap à tester régulièrement notre site internet (une première phase de test a été réalisée en 2023) ;
- ▶ sensibiliser et accompagner les communes dans le cadre du déploiement de l'usine à sites ;
- ▶ mettre en œuvre un Schéma pluriannuel d'accessibilité sur 3 ans décliné en plan annuel d'actions ;
- ▶ introduire des clauses de sobriété numérique dans les marchés publics.

LA RATIONALISATION DES ÉQUIPEMENTS ET DES OUTILS NUMÉRIQUES

Une évaluation globale de l'empreinte carbone des équipements et outils numériques devra être réalisée, en incluant également les données des fournisseurs d'applications hébergées en SAAS.

Une expérimentation est actuellement menée auprès de quelques agents dont le téléphone fixe a été supprimé et remplacé par un softphone. L'objectif du Sicoval est de réduire le nombre d'équipements de téléphonie.

Pour les agents étant amenés à se déplacer sur plusieurs sites, le partage d'équipements est également à l'étude (partage d'écrans, dock...).

L'ALLONGEMENT DE LA DURÉE DE VIE DES ÉQUIPEMENTS ET UN MEILLEUR RETRAITEMENT, RECYCLAGE

Plusieurs marchés concernant du matériel informatique, de la téléphonie et les copieurs vont être passés en 2024 et 2025.

Le sourcing permettra d'identifier les possibilités d'optimiser l'usage des équipements :

- possibilité de les mettre à niveau, d'étendre leur garantie, etc., sans perte de qualité (pannes, réparations complexes...) et en conservant un parc homogène ;
- recours à la location avec possibilité de changer le matériel usé ou inadapté aux nouveaux usages ;
- veille sur les normes de recyclage et traçabilité ;
- seuils de réparabilité imposés dans le CCTP...

Les dons de postes, d'écrans ou d'imprimantes aujourd'hui confiés à des brokers doivent s'étendre aux agents, usagers, associations, etc., via une filière de reconditionnement. Il en est de même pour les « campagnes » de ventes sur Agorastore, en lien avec le magasin de la collectivité.

L'EXPLOITATION DE LA COMMANDE PUBLIQUE COMME LEVIER D'ACTION

L'objectif est de s'approprier les leviers du Plan d'investissement France 2030 :

- l'écoconception des biens et services numériques pour répondre aux enjeux d'épuisement des ressources abiotiques (fossiles, minérales, et métaux) et des ressources rares, dont les matières premières critiques ;
- le réemploi, la réparation et le reconditionnement afin d'agir sur la durée de vie des équipements ;
- des modèles de production responsables notamment l'«économie de la fonctionnalité » et « low Tech » afin de favoriser le développement et déploiement de biens et services « au juste besoin » ;
- l'utilité d'un marché pour le volet réparation.

Lors de la préparation des prochains marchés, il conviendra de réfléchir aux clauses environnementales pour favoriser :

- l'achat d'équipements numériques écolabellisés de type I (label TCO, etc.) ;
- les prestataires écolabellisés et/ou faisant un reporting environnemental de leurs activités ;
- l'achat d'équipements numériques issus du réemploi ou contenant des matériaux recyclés (respect de la loi AGECE) ;
- l'achat d'équipements numériques durables et réparables (exploitation des indices de réparabilité et de durabilité) ;
- le reconditionné, le réparable, les filières vertueuses ;
- l'achat de services numériques écoresponsables ;
- l'achat de technologies économiques (jet d'encre...) ;
- la notion de coût global ;
- la fourniture d'équipements « upgradables » ou présentant des cycles de vie long...

Comme pour le précédent marché, un diagnostic des besoins sera réalisé pour définir une offre la plus proche du nombre et du type d'équipements nécessaires. Cette réflexion doit également intégrer le service de reprographie proposé par la Direction de la Communication et qui pourrait répondre à certains besoins.

LA RÉDUCTION DE L'IMPACT LIÉ AUX IMPRESSIONS

Les actions de sensibilisation vont se poursuivre notamment sur le volet couleur, ainsi qu'une réflexion sur le grammage du papier et l'utilisation de papier recyclé.

L'animation du groupe de référents « copieurs » va continuer, le champ de travail de ce groupe pouvant être élargi aux volets Systèmes d'information et numérique responsable.

LA BAISSÉ DE LA CONSOMMATION ÉLECTRIQUE DES ÉQUIPEMENTS NUMÉRIQUES

Il convient de réaliser un diagnostic des équipements serveurs et réseaux, afin de déterminer les véritables enjeux de ce domaine et les actions réalisables à court et moyen terme.

Réduire la consommation peut s'étudier sous plusieurs angles ou plusieurs axes :

- favoriser l'achat d'équipements moins consommateurs (ex : solution logicielle softphone),
- mettre en place des solutions SI permettant une aide à la décision : bâtiments et compteurs intelligents (internet des objets)...,
- généraliser la mise en place de multiprises avec interrupteur...

SUR LES USAGES

La méthodologie de projet intégrera une analyse du volet « numérique responsable » pour évaluer l'impact notamment sur les enjeux de stockage, internet des objets...

L'accompagnement de la rationalisation de la donnée se poursuivra sur les volets :

- optimisation des images ;
- limitation des vidéos, streaming ;
- refonte et optimisation des dossiers réseaux ;
- optimisation des processus et flux d'échanges...

La Direction des systèmes d'information continuera à organiser des ateliers de sensibilisation des agents aux bons usages de la donnée et des espaces de stockage, en intégrant de nouvelles thématiques telles que les équipements SI, le développement durable...

SUR LA MUTUALISATION DES SERVICES NUMÉRIQUES

Le Sicoval souhaite accélérer sa démarche de mutualisation de services numériques sur tous les services proposés par une DSI en définissant une stratégie d'harmonisation et de mise en œuvre sur les années à venir :

- centre de services, hotline de demandes, dépannages ;
- mutualisation des infrastructures et de la sécurisation du territoire ;
- optimisation des achats et des actions Green IT ;
- sensibilisation des agents du Sicoval et des communes aux enjeux de cybersécurité, et de Green IT.

• À l'échelle territoriale

▷ Au regard de nos engagements et de la trajectoire souhaitée, **la labellisation Numérique Responsable** permettrait de donner un cap à toute la collectivité et valoriserait l'ambition politique dans ce domaine, tant en interne qu'en externe.

Cette labellisation, attribuée pour 3 ans, s'appuie sur :

- une auto-évaluation ;
- une évaluation externe par un expert ;
- l'élaboration d'un plan de progrès sur 3 ans.

Les actions de sensibilisation des agents seront amplifiées, et l'opération Digital Clean Up day sera reconduite auprès d'un public élargi (associations, entreprises...).

▷ Par ailleurs, les engagements pris dans le cadre du Plan Climat Air Energie Territorial (PCAET) constituent un argument d'accélération des actions à mener d'ici 2026.

Deux axes majeurs sont porteurs de changements :

- Le Sicoval : une collectivité exemplaire avec la production d'actions spécifiques en interne pour le SI.
- Accompagnement des acteurs sociaux et économiques dans une trajectoire plus vertueuse.

▷ **Conforter les actions déjà engagées** en fonction des différentes cibles :

► En direction des acteurs économiques

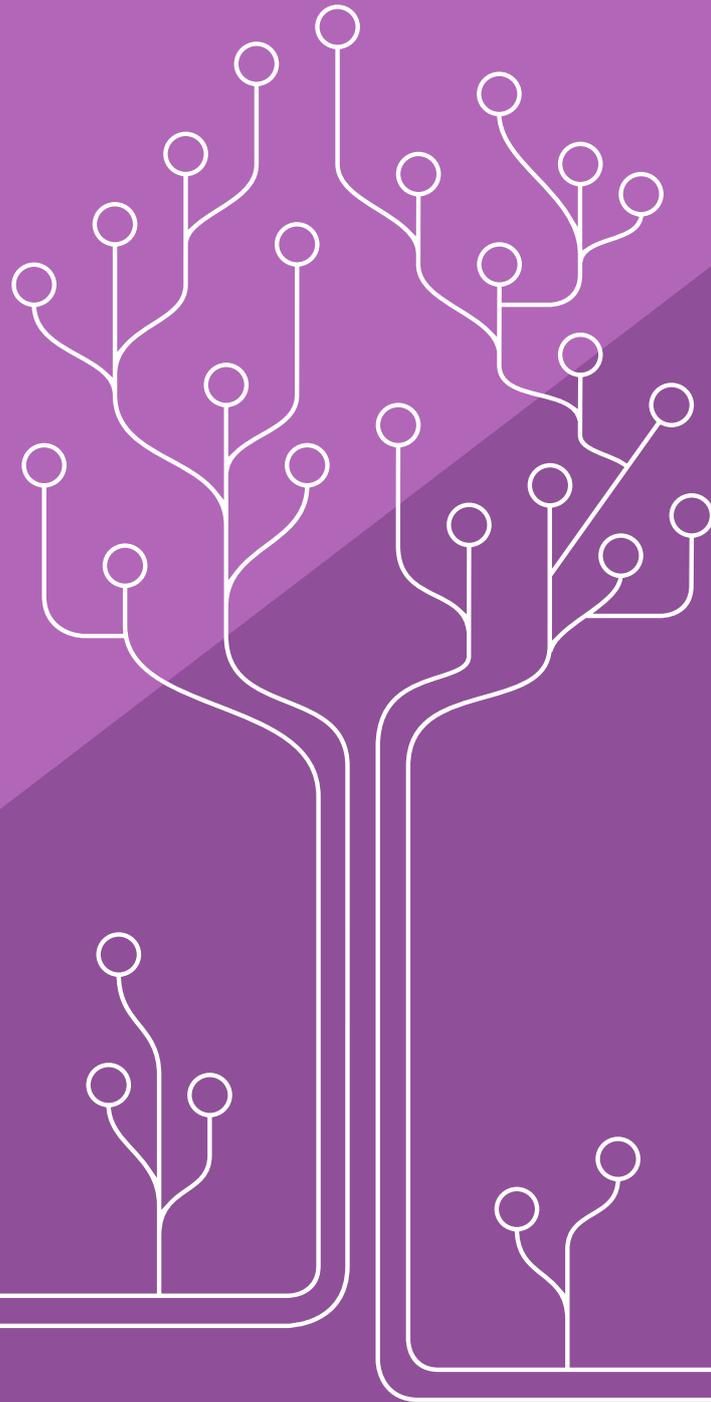
Consolidation de l'accompagnement amorcé lors de l'expérimentation de la formation avec la CCI en l'ouvrant à d'autres entreprises.

► En direction des communes

Leur proposer un support sur les bons gestes à réaliser en tant que communes (achat des ordinateurs, bons usages...) pour leur permettre de diminuer leur empreinte environnementale.

► En direction du grand public

- Reconduire la Semaine du Numérique Responsable pour sensibiliser aux impacts environnementaux et sociaux du numérique (ateliers, conférences, débats, jeux...).
- Déployer des scénarios pédagogiques dédiés aux médiateurs numériques : animation d'ateliers sur la thématique du numérique responsable (protection des données, consommation énergétique, achat responsable...) au sein des tiers-lieux, bibliothèques, centres sociaux, Espaces France Services...



AXE ÉCONOMIQUE

Accompagner l'écosystème numérique local

Le Sicoval accompagne depuis longtemps la filière numérique portée par un écosystème dédié axé sur l'innovation et à l'expérimentation. Innover dans la conception et la diffusion des services numériques, accompagner les acteurs locaux dans leur développement, c'est l'ambition du Sicoval qui a fait du numérique, particulièrement du numérique responsable, un des leviers majeurs de son développement et de son attractivité.

Il souhaite aujourd'hui soutenir la filière et l'accompagner vers un horizon plus soutenable.

LA FILIÈRE NUMÉRIQUE SUR LE TERRITOIRE DE L'AGGLO, C'EST :



+ de 4 000 emplois directs



+ de 600 entreprises



4 lieux d'innovation

(la Pépinière d'entreprises Prologue, IOT Valley, CEA Tech, Digital Campus) qui rassemblent + de 500 entreprises

Fort de leaders nationaux et internationaux (Berger-Levrault, Labsoft, Eurecia...), le Sicoval accueille un grand nombre de compétences et de savoir-faire dans le numérique grâce à des entreprises en forte croissance et aux talents multiples : internet des objets, marketing digital, cloud, intelligence artificielle, cybersécurité, retail...

L'Agglo favorise également la collaboration entre les acteurs locaux et s'appuie sur un réseau de partenaires pour soutenir le développement des startups up et PME innovantes.

Le Sicoval est ainsi un partenaire privilégié de grands acteurs de la filière :



En parallèle, divers acteurs du territoire organisent de **nombreux évènements** pour **favoriser les rencontres** entre les acteurs du secteur et **promouvoir l'intégration du numérique responsable dans de nouveaux secteurs d'application innovants** (l'éducation, l'inclusion, la santé, la transition écologique, la cybersécurité, l'agriculture...) et l'inscrire ainsi dans la chaîne de valeur au sein du territoire.

ÉTRE EXEMPLAIRE POUR ENTRAÎNER LE TERRITOIRE

• Des engagements structurels

Plusieurs documents cadres structurent les engagements pris par la collectivité et impactent le développement économique local :

- ▶ la Déclaration « Join, Boost, Sustain » signée le 6 septembre 2022 à Bruxelles pour un numérique européen soutenable souverain ;
- ▶ la Charte de l'Institut du numérique responsable signée le 11 juin 2022 pour engager la collectivité vers un numérique plus vertueux en interne ;
- ▶ la Charte de l'achat responsable signée le 25 janvier 2023 pour utiliser le levier de la commande publique et orienter la politique d'achats.

• Évaluation enquête auprès des entreprises

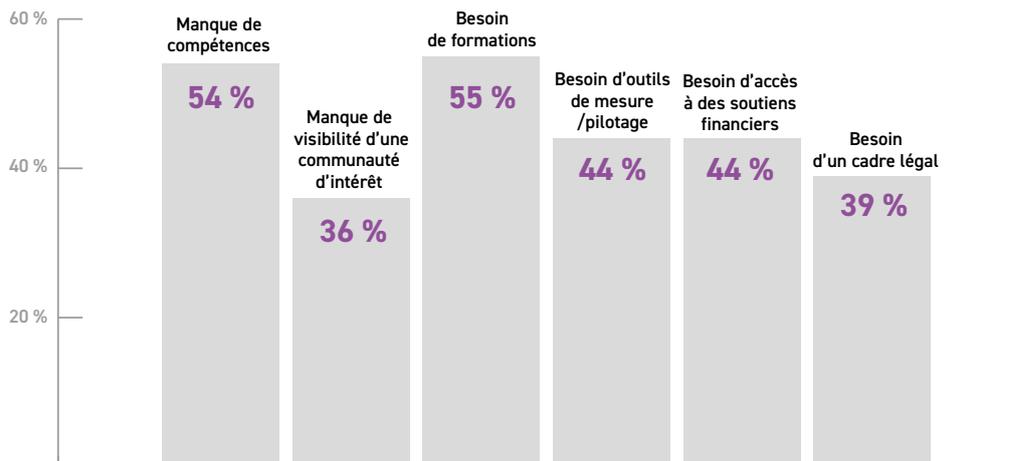
La feuille de route sobriété numérique validée fin 2021 avait l'ambition d'engager tous les secteurs et acteurs de la transformation numérique.

Une enquête avait ainsi été menée en avril 2022 auprès des entreprises du Sicoval avec un double objectif :

- identifier la maturité des entreprises en matière de numérique responsable et évaluer les marges de progression ;
- repérer les gisements d'équipements numériques.

17 entreprises ont répondu et partagé leur vision.

CONCERTATION SUR LE NUMÉRIQUE RESPONSABLE : LES FREINS ET LES LEVIERS



Cette enquête a été le levier qui a permis d'engager un programme de formation à destination des entreprises.

LES RÉALISATIONS

• Accompagner le changement

LA RÉALISATION D'UN PROGRAMME DE FORMATION « NUMÉRIQUE RESPONSABLE »

Le Sicoval souhaite agir positivement sur les pratiques numériques des organisations de son territoire, publiques comme privées, tout secteur confondu.

Pour ce faire, le Sicoval a noué des partenariats pérennes avec des acteurs engagés et représentatifs du secteur numérique : Digital 113, la Mêlée, la French Tech Toulouse, Infogreen Factory, Mavana, Rose Primaire ainsi qu'avec la CCI Toulouse Haute-Garonne dans le but d'expérimenter des formations au numérique responsable avant de les passer à l'échelle.

Pour parvenir à cette ambition, un travail d'identification préalable des facteurs clés à la réalisation d'actions concrètes a débouché fin 2023 sur un programme de formation, commercialisé par la CCI de Haute Garonne, de 42h pour permettre à des organisations d'intégrer la performance environnementale dans le pilotage stratégique et opérationnel de leur activité liées au numérique.



Les enjeux identifiés avec les entreprises :

- > **rendre compréhensibles les enjeux du numérique responsable** auprès des entreprises afin qu'elles intègrent la performance environnementale et sociale dans leur pilotage stratégique et opérationnel ;
- > **faire monter en compétence les entreprises** dans le domaine du numérique responsable : les accompagner dans la conception de produits ou services numériques plus responsables et les inciter à adopter des usages plus sobres ;
- > **favoriser l'adhésion des entreprises** : assurer le recueil des besoins, les retours d'expérience ;
- > **créer une dynamique territoriale** : définir une stratégie de communication et d'animation.

Ce programme répond également aux attentes exprimées par les dirigeants d'entreprise :

- disposer d'outils pour répondre aux obligations réglementaires actuelles (loi REEN, loi AGECE, etc.) ;
- attirer de nouveaux talents en quête de sens au travail ;
- s'assurer de pouvoir se positionner sur des marchés incluant des clauses environnementales dont le NR ;
- attirer les investisseurs en quête de réassurance sur les stratégies RSE.

LA MISE EN PLACE D'UNE CHARTE CLIMAT AIR ÉNERGIE TERRITORIALE

La Communauté d'agglomération est dotée d'un Plan Climat Air Énergie Territorial qui vise à réduire de 60 % les émissions de gaz à effet de serre du territoire à l'horizon 2050, notamment grâce à la sobriété énergétique.

Ce plan se concrétise auprès des acteurs économiques par l'élaboration d'une Charte Climat Air Énergie Territoriale, aujourd'hui signée par 27 entreprises.



Cette charte vise plusieurs objectifs :

- valoriser les actions réalisées par les entreprises en lien avec ces thématiques, dont le numérique responsable ;
- permettre aux entreprises de formaliser leur engagement pour le climat et d'en tirer bénéfice ;
- mobiliser les acteurs du territoire pour limiter l'impact environnemental des usages numériques des entreprises et accompagner les changements de comportement individuels et collectifs.

• **Intégrer le numérique responsable dans toutes les démarches de territoire connecté et soutenir l'émergence de projets numériques au service des transitions**

Dans le cadre de sa feuille de route Transformation numérique, le Sicoval souhaite développer un territoire connecté et durable centré sur la production de nouveaux services « utiles, utilisables et utilisés ».

AU SERVICE DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE : DÉPLOIEMENT DE FLUX D'ÉNERGIE INTELLIGENTS

Lauréat de l'Appel à manifestation d'intérêt Ville Durable de la Banque des territoires, le Sicoval a, lors de la phase d'incubation en juillet 2023, lancé une Assistance à maîtrise d'ouvrage Déploiement de flux d'énergie intelligents (Smartgrid) sur l'Ecoparc du Rivel.

Le cahier des charges fait explicitement mention de la recherche de solutions sobres, ouvertes et interopérables. Ce quartier nouveau (ZAC du Rivel) vise à expérimenter et dupliquer des solutions technologiques innovantes et durables au service du territoire de demain.

• **Promouvoir la diversification des profils dans les entreprises du numérique**

Face aux difficultés de recrutement des entreprises du secteur numérique, le Sicoval a développé des partenariats avec les acteurs de la filière.

Les objectifs de ces partenariats sont de :

- se mettre en capacité de répondre aux besoins de profils qualifiés des entreprises ;
- renforcer l'attractivité des métiers et de la filière ;
- diversifier le « sourcing » de recrutement, en accompagnant les dispositifs portés par les réseaux respectifs.

LES AMBITIONS 2024-2026 : CONFORTER LA TRAJECTOIRE AMORCÉE

Le numérique fait partie des filières stratégiques de l'Agglo.

D'ici 2026, les défis sont nombreux :

- conforter la compétitivité des entreprises ;
- maintenir un haut niveau de compétence ;
- développer les emplois inclusifs sur le territoire ;
- soutenir les dynamiques territoriales, dans une trajectoire vertueuse sur le plan environnemental et social.

• **Sur le plan du développement économique et en accompagnement du changement**

L'Agglo priorisera son soutien :

- > aux événements et acteurs qui portent des emplois inclusifs et des innovations qui accélèrent les transitions ;
- > à des expérimentations qui intègrent des solutions numériques à impact pour l'environnement, la santé, la société ;
- > aux entreprises qui intègrent le numérique responsable dans la stratégie de leur entreprise ;

- aux TPE/PME et auto-entrepreneurs qui ont besoin d'être soutenus dans leur digitalisation. Ainsi, la Convention avec la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Haute-Garonne permettra l'organisation de sessions collectives ou de coachings individuels pour monter en compétence.

Le contexte local est porteur et permettra d'asseoir ces ambitions.

Pour être et rester un territoire d'attractivité pour les entreprises qui peuvent l'accompagner dans ses transitions, le Sicoval va poursuivre et amplifier les démarches qu'il a déjà engagées :

- Le **recrutement d'un chargé de mission filière numérique**, pour animer et accompagner les entreprises vers un numérique plus vertueux, mais aussi consolider le programme de formation amorcé avec le Collectif Good IT ;
- La mobilisation du secteur entrepreneurial grâce à la **Charte Climat Air Energie Territoriale** et ses 27 entreprises signataires : son programme sera consolidé et l'engagement de nouvelles entreprises encouragé ;
- La poursuite de l'**Ecole régionale du numérique** au sein d'un écosystème porteur à travers la Data Valley ;
- La création d'une **filière sur le reconditionnement** par les acteurs d'Occitanie. L'engagement de la Région Occitanie (Contrat de filière de la Région, Axe 1.3 Faire de l'Occitanie une région exemplaire du numérique responsable et durable) permettra au Sicoval d'étendre l'expérimentation menée en 2022 d'une boucle locale de dons d'ordinateurs ou de ventes à bas coût pour les personnes en situation de précarité.
- Ses **partenariats** avec les acteurs clés du secteur (La Mêlée et Digital 113), sa participation aux événements Green IT Day et Mêlée Numérique et la reconduction de la Semaine du numérique responsable.



• Sur le plan de l'emploi et de la formation

SENSIBILISER AU POTENTIEL D'EMPLOIS DANS LE NUMÉRIQUE :

Partant du postulat qu'attirer des talents dans le numérique passe par une meilleure connaissance des métiers, de la filière, des entreprises et des opportunités de carrière, les actions qui seront mises en oeuvre devront permettre d'attirer vers les métiers du numérique :

- des demandeurs d'emploi ;
- des salariés en reconversion ;
- des salariés travaillant hors du territoire.

Cette ambition se traduira par l'activation des partenariats déjà en cours :

- avec **la Mêlée** pour s'appuyer sur des événements réunissant des acteurs de l'emploi, de la formation et les entreprises qui recrutent (Jobstic, Numeric Emploi, Digi Talent) ;
- avec **La Compagnie du Code** pour proposer des parcours immersifs et des ateliers interactifs à des femmes en reconversion professionnelle, notamment sur le métier de développeuse ;
- avec **Numeum** pour accentuer les actions d'attractivité de la filière et du territoire via la plate-forme Talentsoccitanie.com valorisant les atouts du territoire tant en termes d'entreprises que de projets de bien vivre en Occitanie ;
- avec les partenaires de l'Espace Emploi Formation (EEF) de Labège : **la Mission Locale, le Service Emploi du Sicoval, la Région Occitanie et les organismes de formation**. L'objectif est de communiquer sur l'offre de formation régionale et de sensibiliser le public à travers des démonstrations métiers et des témoignages de professionnels du numérique.

FACILITER L'ACCÈS À L'EMPLOI DE PUBLIC EN RECONVERSION ET RÉPONDRE AUX BESOINS EN RECRUTEMENT DES ENTREPRISES

Les demandeurs d'emploi en reconversion éprouvent des difficultés à accéder à un emploi (allophones formés mais maîtrise du français insuffisante, problème de mobilité...). Les employeurs recherchent des diplômés, expérimentés immédiatement opérationnels ce qui n'est pas en adéquation avec les profils présents sur le marché du travail.

Ainsi, il est important d'inciter les entreprises du numérique du territoire à attirer et recruter des profils autrement :

- Faciliter l'accès aux immersions en entreprise ;
- Faciliter l'accès aux contrats en alternance notamment pour un public jeune et pour les personnes ayant une reconnaissance de travailleur handicapé ;
- Faciliter les échanges avec les professionnels du secteur soit au sein de l'entreprise pour des enquêtes professionnelles ou lors d'actions mises en place au sein de l'EEF.

CONSOLIDER LE RÉSEAU D'ACTEURS POUR FACILITER L'INSERTION PROFESSIONNELLE PAR UNE POLITIQUE DE RECRUTEMENT OUVERTE À LA DIVERSITÉ

Afin d'aller plus loin qu'un simple réseau d'acteurs et d'actions de sensibilisation, l'enjeu est de faciliter les parcours des personnes en insertion et issues de la diversité.

Les participants au groupe de travail (Numéum, La Mêlée, Digital 113, France Travail, La Région Occitanie, Transition Pro Occitanie, Mission Locale, Service Emploi Sicoval...), se sont accordés en octobre 2023 sur les modalités de leur coordination pour :

- > Trouver ensemble des solutions pour faciliter l'accès aux stages, immersions, entretiens professionnels avec des recruteurs, aux offres d'emploi et aux contrats d'alternance ;
- > Inciter les entreprises numériques du territoire à attirer et recruter les profils autrement.

• Sur le plan d'une plus forte intégration du numérique au service de la transition écologique (« IT for green »)

Les outils et services numériques peuvent contribuer activement à accélérer la transition écologique (plateforme et capteurs de mesures pour piloter l'énergie, l'intelligence artificielle pour détecter les fuites dans les réseaux...).

L'ambition est de déployer dans une logique de sobriété (balance coût écologique/bénéfices attendus) des solutions numériques qui accompagneront la transition.

LA TRANSITION AGRICOLE : ROBOTIQUE AGRICOLE

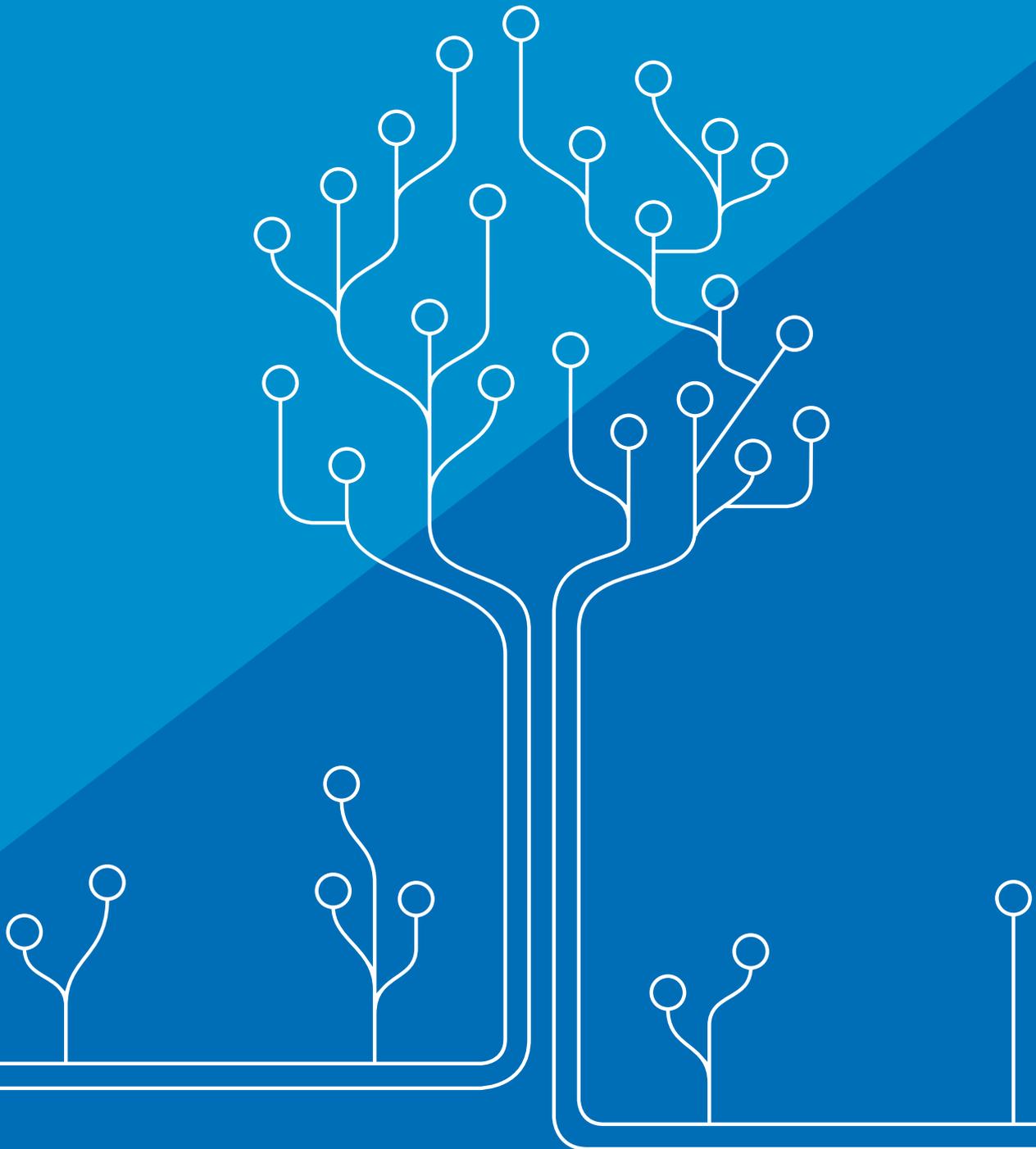
Le projet AgRoboticsLand, porté par la Communauté d'agglomération du Sicoval, vise à construire le premier hub de la robotique agricole en France. L'un des objectifs du projet est de démontrer l'intérêt et la valeur ajoutée des solutions numériques de robotique agricole pour favoriser et accélérer les transitions agro-écologiques et participer aux nouveaux modèles sociaux économiques agricoles.



Un des volets du projet aura pour objectif de favoriser la fertilisation croisée et l'acculturation mutuelle entre les acteurs du secteur aéronautique/spatial et numérique, et ceux du secteur agricole. Des moyens financiers pour favoriser la maturation technologique de certaines innovations seront mis en place.

Des chantiers sont en cours de définition dont :

- > La mise en place d'un accélérateur d'innovation pour développer des solutions technologiques en robotique agricole ;
- > La mise en place d'un tremplin recherche/industrie pour soutenir l'accélération de solutions issues de la recherche académique vers l'industrie ;
- > La réalisation d'un dispositif d'incubation thématique « transition agricole/solutions robotiques ». L'objectif est d'accompagner des porteurs d'idées en lien avec les thématiques du territoire, notamment celles sur la transformation agricole et alimentaire.



AXE SOUVERAINETÉ, ÉTHIQUE ET SÉCURITÉ

*Agir pour un numérique résilient,
éthique et souverain*

La donnée au sens générique est devenue une ressource stratégique. À ce titre, elle est au cœur de la sphère publique que dans le secteur privé.

Exploiter et partager la donnée publique permettrait en effet de :

- Désiloter l'administration ;
- S'appuyer sur la science des données pour extraire des informations et des connaissances de nos propres données ;
- Améliorer l'efficacité opérationnelle et la performance organisationnelle ;
- Planifier et suivre les politiques publiques, mesurer leurs effets afin d'éclairer la décision ;
- Optimiser la dépense publique ;
- Mieux connaître les usagers et créer de nouveaux services facilitant la vie quotidienne : portails et téléservices enfance, petite-enfance, services à domicile ;
- Observer le territoire et son évolution dans le temps, afin de mieux le connaître et de comprendre ses dynamiques et disparités.

INDICATEURS 2022

• Données et éléments contextuels

SOUVERAINETÉ - SÉCURITÉ

- Hébergement des applications et services à 99,9 % en France
- Virus, attaques, spams bloqués : 1,9 millions
- 1 audit externe de sécurité informatique réalisé tous les 2 ans
- 6 Plans de continuité d'activité (PCA) métiers sur 10 domaines prioritaires identifiés

ÉTHIQUE

- Adhésion à EKITIA qui a renouvelé sa charte éthique des usages des données (11/2023)
- Protection des données personnelles et acculturation des agents au RGPD



DATA

- Culture de la donnée : 467 agents sensibilisés avec l'organisation de 60 ateliers
- Opendata : 110 jeux publiés
- 350 jeux de données (recensés dans la cartographie de la donnée)
- SIG : 133 jeux de données géographiques mutualisés

• Une stratégie de la donnée

► Mise en place d'un comité de la donnée, acteur de la gouvernance

► Engagement volontariste dans une politique d'ouverture des données depuis 2015

- Un portail Opendata doté de plus de 110 jeux de données ouverts au grand public.
- SIG et Observatoire territorial donnant accès aux élus et aux agents du Sicoval et des communes, aux données géographiques et socio-démographiques du territoire.

► Mise en place d'une politique de partage de pratiques et de mutualisation avec les autres acteurs publics locaux

- Réunion trimestrielle avec Toulouse Métropole, le CD 31, la Région Occitanie, l'Etat.
- Mutualisation d'un alternant sur la création d'une application pour gérer le flux dans les déchetteries.

> **Développement d'une culture de la donnée au sein de la collectivité**

- Organisation d'ateliers de la donnée et formation d'ambassadeurs (référents) ;
- Elaboration d'une cartographie de la donnée.

> **Gestion de projets Data au service des politiques de sobriété**

- Des actions en matière de sobriété : des services pensés pour collecter seulement les données nécessaires à la délivrance des services.

> **Engagement dans des projets d'innovation**

- Appel à manifestation d'intérêt (AMI) Ville Durable Smart grid sur le futur Ecoparc du Rivel ;
- Expérimentation sur l'identification des réseaux humides assisté par un modèle d'apprentissage Intelligence Artificielle (Système d'information géographique) ;
- Expérimentation d'une application pour relever les données personnelles de mobilité en partenariat avec la Direction départementale des territoires Haute-Garonne (DDT31) ;
- Démonstrateur d'IA sur la mobilité, en lien avec une société privée ;
- Développement de technologies BIM (Building Information Modeling).

• **La souveraineté et la sécurité numériques**

La souveraineté numérique se définit comme l'exercice du pouvoir dans le cyberspace, qu'il s'agisse d'un pouvoir politique, économique ou encore citoyen.

Cette question de souveraineté numérique concerne les collectivités publiques au premier point, elles qui doivent composer avec :

- un contexte légal qui protège les données à travers le Règlement européen pour la protection des données personnelles (RGPD) en Europe et le Cloud Act aux États-Unis ;
- la montée en puissance des acteurs économiques américains (les fameux GAFAM) puis chinois (les BATX) qui réduisent les marges de manœuvre de chacun d'entre nous ;
- la nécessité de dématérialiser les services publics.

Au niveau stratégique, l'enjeu de souveraineté publique et l'éthique en matière de données reposent sur plusieurs aspects :

- > **La protection des individus (RGPD...)** : la souveraineté numérique ne peut être circonscrite à une seule dimension, politique ou économique. Elle confère aussi le droit à chacun de préserver sa vie privée : protection de ses données (identité, informations médicales...), droit à l'oubli sur internet... Le Sicoval a mis en place les préconisations RGPD, notamment au travers de ses marchés.



> **Le choix d'outils numériques souverains et français**, qui doivent garantir à la fois la maîtrise des données et de celles des acteurs privés (usagers, prestataires...) sur son territoire. Cette exigence de souveraineté est déjà une réalité au sein du Sicoval puisque 99,9 % de ses applications métiers sont hébergées localement ou sur un SAAS français. Elle est par ailleurs inscrite dans le Schéma directeur des systèmes d'information du Sicoval.

> **La protection et la gouvernance de nos données** : La collecte, la gestion, l'utilisation de données sont au cœur de toutes les compétences exercées par les collectivités : de l'éclairage public à l'arrosage automatique, des services scolaires à l'eau potable, etc. Pour protéger les données de ses concitoyens, la collectivité a mis en place une gouvernance et une stratégie autour de la donnée et de son ouverture (opendata, smart territoire...).

> **La souveraineté et la sécurité des infrastructures**

Pour les collectivités, la question se pose avec insistance depuis plusieurs années, notamment parce qu'elles disposent de nombreuses informations sensibles relatives aux citoyens et aux services qu'elles fournissent. Le stockage de ces informations réclame une vigilance aiguë en raison du risque de perte d'indépendance vis-à-vis des puissances étrangères.

« *Le Cloud est appelé à devenir l'une des briques essentielles de la souveraineté numérique de la France. Une part croissante de nos services numériques s'appuie désormais sur cette technologie pour héberger et traiter les données.* »

Bruno Le Maire, Ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, 2021

Cette souveraineté s'est traduite au travers notamment :

- > d'un audit Cybersécurité avec l'ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information) et la mise en place de préconisations ;
- > d'une mise en place d'un règlement d'usages du SI fixant les règles et bonnes pratiques ;
- > d'une sensibilisation des agents depuis plus de 3 ans aux risques cybersécurité ;
- > d'une politique de sécurité SI mise en place en 2023 (enjeux et contraintes de sécurité des systèmes d'informations, principales orientations de sécurité, analyses de sécurité pour mesurer la sensibilité des données manipulées et analyse des enjeux d'hébergement en amont des projets...);
- > d'une analyse des risques métiers faite en 2023 avec un plan de continuité métier, une gestion de crises rédigées sur 6 risques.

LES AMBITIONS 2024-2026

• La stratégie

- > **Mettre en place une gouvernance de la donnée** : démarche qui doit permettre de gérer le patrimoine de données du Sicoval en s'organisant et en se structurant collectivement pour fournir les « bonnes » données (utiles et de qualité) au bon moment. Le tout en s'assurant de la traçabilité, de la sobriété, de l'intégrité, de la confidentialité, de la protection et de la sécurité des données. Il est fait appel à une assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) portée par la Banque des territoires pour accompagner cette évaluation du patrimoine de données et sa valorisation.
- > **Poursuivre le développement du Système d'information géographique et d'autres outils de pilotage** pour faciliter la prise de décision autour de la 3D, BIM, Observatoire, tableaux de bord.
- > Poursuivre les actions de renforcement de la maturité de la collectivité en matière de **conformité au RGPD** de la collectivité : accompagnement et **sensibilisation en interne**, pilotage de la **gouvernance** de la protection des données personnelles.
- > Poursuivre les **ouvertures de données** publiques.
- > **Contribuer au plan de formation interne** sur la thématique du numérique responsable afin de soutenir la montée en compétence des agents autour d'une culture commune de la donnée.
- > Poursuivre le **programme d'éducation populaire** à la donnée auprès des acteurs de la médiation numérique.

> Réaliser des **expérimentations data/intelligence artificielle au service des politiques de sobriété** dans le domaine de :

- la gestion de l'eau et la réduction des fuites sur le réseau d'eau potable ;
- la gestion énergétique ;
- les bâtiments intelligents.

et de la performance de nos services :

- amélioration des services aux citoyens ;
- automatisation des tâches des processus métiers ;
- amélioration de la prise de décision publique.

L'implémentation des expérimentations liées à l'intelligence artificielle s'effectuera dans un cadre éthique et de recherche de sobriété.

L'Agglo souhaite développer une approche responsable en s'appuyant sur des **choix concrets** et des **principes alignés avec ses valeurs** :

- > **discernement et parcimonie** dans l'usage des capteurs et plus généralement de la collecte de la donnée ;
- > **efficacité** dans le traitement de la donnée, principes de rétention minimale, d'oubli automatique, garantie que le stockage et la conservation de la donnée sont le produit d'une volonté et d'une action humaine traçable ;
- > **maitrise des algorithmes** qui la traitent : à toutes les étapes de la chaîne de transformation, l'Agglo doit avoir la vue sur les opérations réalisées par les systèmes sur la donnée. Elle doit en connaître les critères, s'assurer de leur neutralité et de leur absence de biais ;
- > le traitement de données et les algorithmes de traitement ne doivent **pas créer ou renforcer des inégalités sociales, des discriminations** ;
- > accompagnement des agents dans une **montée en compétence** sur l'intelligence artificielle et son impact sur la transformation des métiers.

Ces éléments sont les clés de la confiance.

Notre engagement dès la constitution d'Occitanie data devenue Ekitia, nous permet de bénéficier de l'apport d'experts de l'IA et d'un cadre de confiance souverain pour partager nos données.

• La sécurité numérique

En 2024, le Sicoval poursuivra avec l'ensemble des acteurs concernés (internes et externes à la collectivité), le Plan de résilience des systèmes avec la mise en place d'une gouvernance d'amélioration continue.

L'accent sera aussi porté sur la prévention avec :

- > la poursuite de plans de sensibilisation, de campagnes d'évaluation du niveau de risque lié aux activités ;
- > des actions de mises en situation réelles afin d'évaluer les capacités de réaction des services concernés et d'identifier les axes d'amélioration.

Ce plan sera partagé et discuté avec l'ensemble des acteurs, afin d'étendre l'action de résilience des systèmes d'information à l'échelle du territoire.

GLOSSAIRE

Envoyé en préfecture le 09/02/2024

Reçu en préfecture le 09/02/2024

Publié le 19/02/2024

ID : 031-243100633-20240205-S202402003-DE



AMI

Appel à manifestation d'intérêt

AdCF

Assemblée des Communautés de France, devenue Intercommunalités de France.

AGEC

Anti-gaspillage pour une économie circulaire

ALAC

Accueil de loisirs associé au collègue

ALSH

Accueil de loisirs sans hébergement

AMI

Appel à manifestation d'intérêt

ANCT

Agence nationale de cohésion des territoires

ANSSI

Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information

BATX

Acronyme désignant les géants de l'Internet chinois : Baidu, Alibaba, Tencent et Xiaomi.

BIM

"Building Information Modeling", ou modélisation des informations du bâtiment : méthode de gestion des projets de construction basée sur une maquette numérique 3D contenant des données fiables et structurées.

Broker

Entreprise assurant la collecte, le tri, le démontage, la suppression de données, le recyclage et le rachat de matériels informatiques.

CCI

Chambre de commerce et d'industrie

CLAS

Contrat local d'accompagnement à la scolarité

CNFPT

Centre national de la fonction publique territoriale

CNFS

Conseillers numériques France Services

COT

"Contrat d'objectif territorial", dispositif mis en place par l'ADEME.

CRIJ

Centre régional d'information jeunesse, ou Informations jeunes

CTG

Convention territoriale globale

CTIN

Coordination territoriale d'inclusion numérique

DPEduc

Direction des Politiques Educatives

DINUM

Direction interministérielle du numérique

Dock

Dispositif informatique conçu pour accueillir, à la manière d'un socle, un appareil informatique portable en le branchant, lui offrant ainsi du courant électrique.

DSI

Direction des Systèmes d'Information

EMM

"Enterprise Mobility Management" : la gestion de la mobilité d'entreprise est l'ensemble des personnes, des processus et des technologies axés sur la gestion des appareils mobiles, des réseaux sans fil et d'autres services informatiques mobiles dans un contexte professionnel.

GAMAM

Acronyme formé par l'initiale des 5 entreprises Google, Apple, Meta, Amazon et Microsoft (anciennement GAFAM).

Green for IT

Démarche d'amélioration continue qui vise à réduire l'empreinte écologique, économique et sociale des technologies de l'information et de la communication (infrastructures informatiques, datacenters, impressions, fin de vie du matériel, achats, postes de travail, services numériques et applications...).

IA

Intelligence artificielle

Helios

Application informatique de gestion comptable et financière des collectivités locales et des établissements publics locaux.

INR

Institut du numérique responsable

IT for Green

Démarche d'amélioration continue qui vise à réduire l'empreinte économique, écologique et sociale d'un produit ou d'un service grâce au numérique. Par extrapolation, désigne les principes socio-économiques qui sont adoptés, à l'échelle de l'entreprise et de la société, et qui permettent d'amorcer la transition écologique.

MDP

Maison départementale de proximité

MFS

Maison France Service

MTE

Ministère de la transition écologique

NEC

Numérique en commun

NR

Numérique responsable

OS

"operating system (angl) ou système d'exploitation (fr)" : ensemble de programmes qui dirige l'utilisation des ressources d'un ordinateur par des logiciels applicatifs.

PCAET

Plan Climat Air Energie Territorial

PIX

Service public en ligne français pour évaluer, développer et certifier ses compétences numériques tout au long de la vie.

POC

"Proof of concept", preuve de concept

PST

Portrait social de territoire

TANI

Territoire d'action pour un numérique inclusif

label TCO

Distingue le matériel électronique de bureau de bonne qualité, peu consommateur d'énergie et limitant/éliminant les risques pour l'environnement et la santé.

RGAA

Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité. Il définit, en France, les modalités techniques d'accessibilité des services en ligne de l'État, des collectivités territoriales et des établissements public ainsi que certains services privés, pour les trois canaux du Web, de la télévision et de la téléphonie.

SAAS

"Software as a Service" ou « logiciel en tant que service ». Les solutions numériques en mode SaaS permettent d'accéder en ligne à des logiciels mis à disposition par des prestataires spécialisés.

SIG

"Système d'information géographique", système d'information conçu pour recueillir, stocker, traiter, analyser, gérer et présenter tous les types de données spatiales et géographiques.

Smart grid

Réseau électrique intelligent : réseau de distribution d'électricité qui favorise la circulation d'information entre les fournisseurs et consommateurs afin d'ajuster le flux d'électricité en temps réel et d'en permettre une gestion plus efficace.

upgrader

Mettre à jour, passer à la version plus récente d'un logiciel

Envoyé en préfecture le 09/02/2024

Reçu en préfecture le 09/02/2024

Publié le 19/02/2024

ID : 031-243100633-20240205-S202402003-DE



Conception et mise en page : Sicoval © Abbie Stock - Sicoval, Tirage : 110 exemplaires. Impression : Sicoval, Papier PEFC, Janvier 2024