

# Comment entretenir une relation privilégiée avec ma collectivité

Quel que soit le statut de votre EPN (service public d'une collectivité ou en régie, délégation de service public, association), vous disposez de contacts au sein des collectivités qui financent votre espace. Cette fiche vous aidera à identifier les personnes et les services compétents pour accompagner votre projet et à définir la nature des liens à établir avec eux.

## Établir une relation privilégiée

Les élus locaux sont les principaux décideurs dans la mise en œuvre et dans le financement des espaces publics numériques. Ils sont appuyés dans leur décision par les agents territoriaux, que ce soit au moment de la création d'un projet mais aussi et surtout, chaque année, lorsqu'il s'agit de renouveler les financements accordés. Pour que votre EPN soit pleinement pris en compte et inscrit au sein des préoccupations de la collectivité, il est important que vos interlocuteurs identifient très clairement son rôle, ses missions et ses actions. Il est donc recommandé d'établir et de maintenir un contact régulier avec un élu ou un agent référent, et idéalement, avec les deux d'autant plus s'ils travaillent en binôme.

Ces contacts privilégiés avec un élu et/ou un agent n'empêchent pas de nouer, avec éventuellement leur concours, des relations avec d'autres interlocuteurs concernés par vos actions.

Dans le cas particulier des EPN portés par une association, il est important de rechercher à établir une relation tripartite entre la collectivité, le bureau de l'association (idéalement le président) et le responsable de l'EPN. Ce fonctionnement permet de partager durablement un même niveau d'information.

## Se rencontrer régulièrement

L'organisation de réunions avec vos interlocuteurs est l'occasion de faire connaître la vie de votre espace. Elles permettent de déterminer de façon concertée les orientations de l'EPN tout en étant à l'écoute des attentes et des objectifs de vos interlocuteurs. Ces rencontres sont

aussi l'occasion de faire remonter d'éventuelles difficultés rencontrées dans la mise en œuvre des actions de l'EPN.

La mise en place d'un organe de suivi de l'EPN, de type comité de pilotage et de suivi, se réunissant à intervalle régulier permet d'ouvrir les échanges à l'ensemble des acteurs locaux intéressés par les thématiques traitées par votre EPN. Ce comité de pilotage peut ainsi associer vos interlocuteurs au sein des collectivités et les représentants des partenaires institutionnels ou associatifs de votre EPN, ainsi que des représentants des usagers.

Pour permettre aux élus et aux agents territoriaux de bien en comprendre le fonctionnement, on organisera de préférence ces réunions au sein même de l'espace ou, à défaut, on proposera une visite ultérieure.

## Le type de relation à établir

Le mode de relation à établir dépend du type d'interlocuteur visé. Les canaux de diffusion et les contenus varient selon que l'on s'adresse à un élu ou à un agent territorial, à un interlocuteur plus ou moins spécialisé dans le domaine, à une collectivité rurale ou urbaine.

La charge de travail de certains élus limite le temps qu'ils sont en mesure de consacrer à l'ensemble des projets à suivre pour la collectivité. Il est alors recommandé de privilégier le contact avec l'agent territorial ou, quand c'est possible, avec son secrétaire ou assistant. Ces personnes sont des interfaces qui facilitent le travail de l'élu en l'aidant à préparer efficacement les différentes réunions et manifestations. Les élus préfèrent en général les notes synthétiques et le contact direct ; ils utilisent

relativement peu la messagerie électronique. Les courriels et les lettres d'information ciblent davantage les agents et les chargés de mission. Il faudra également établir des priorités de diffusion entre les contenus relatifs au suivi des activités de l'EPN et l'information liée à l'organisation d'événements ponctuels. Il est important également de tenir compte des thématiques de prédilection de vos interlocuteurs.

### Tenir informé régulièrement vos interlocuteurs

Les élus locaux et les agents des collectivités seront d'autant plus attentifs à l'activité de votre espace public numérique qu'ils en connaissent les orientations et les activités. C'est pourquoi il est indispensable de leur consacrer une communication spécifique se traduisant par :

- ▶ l'envoi de **documents** sur les activités de l'EPN ;
- ▶ des **invitations** aux événements que vous organisez ;
- ▶ l'envoi de **bilans d'activités** réguliers intégrant des résultats qualitatifs et quantitatifs produits à partir d'indicateurs de suivi définis conjointement. Ces bilans peuvent, éventuellement, être ciblés sur des thématiques ou sur des publics (voir fiche 5) ;
- ▶ l'envoi du **rapport d'activité annuel**.

Il est recommandé de demander, lorsque vous rencontrez votre interlocuteur, quels types de documents l'intéressent de façon à en systématiser l'envoi. Dans certains cas, votre interlocuteur pourra être intéressé pour bénéficier d'informations spécifiques sur l'emploi, l'éducation, les services en ligne, etc.

### Maintenir le contact avec vos interlocuteurs

Soyez vigilant à ne pas perdre contact à l'issue des élections, lors de changements dans l'organisation

d'un service ou dans l'organigramme de la collectivité ou encore en cas de transfert de compétence d'une collectivité à une autre (par exemple d'une commune vers une intercommunalité).

En cas de changement d'élu ou d'agent référent, il est recommandé de prendre contact rapidement avec la personne qui le remplace.

Dans le cas où il n'existe pas de service et donc d'élu ou de chargé de mission spécifiquement dédié aux TIC, il est conseillé de prendre contact en premier lieu avec le Directeur Général des Services pour les grandes collectivités, le secrétaire de mairie pour les communes rurales. C'est lui qui vous orientera vers le service susceptible d'assurer un suivi de votre EPN.

Généralement le service concerné est :

- ▶ le service **jeunesse et culture**
- ▶ le service en charge de la **vie associative**,
- ▶ éventuellement le **service informatique** ou la Direction des Services Informatiques.

Dès que le service municipal ou intercommunal de rattachement est identifié, l'organigramme de la collectivité vous permettra de retrouver l'agent en charge du suivi de l'EPN. Cet organigramme est disponible au service communication voire à la Direction Générale des Services.

Il peut également être judicieux de retrouver et prendre contact avec les personnes qui ont participé ou organisé l'inauguration de l'espace.

Il est enfin possible de s'appuyer sur un contact local (responsable associatif, membre d'un syndicat professionnel, etc.) déjà en contact avec la collectivité. Vous pourrez alors lui expliquer votre démarche afin qu'il vous indique lui-même l'interlocuteur le plus approprié dans la collectivité.

Pour finir, certaines occasions comme la tenue d'une inauguration ou d'une conférence peuvent être mises à profit pour approcher votre interlocuteur.

## 3 questions à se poser

- Mon EPN est-il déjà en contact avec un élu ? Quelle est sa responsabilité ?
- Quels sont le service et l'agent territorial en charge de l'accès public dans ma collectivité ?
- Quels sont les membres du comité de pilotage et de suivi de mon EPN ?

### En savoir plus...

**Guide à destination des responsables des EPN** pour sensibiliser les élus et les agents territoriaux au rôle de l'EPN sur le territoire, réalisé par le groupe de travail animé par ARTESI Ile-de-France

Toutes les ressources sont accessibles en ligne sur : [www.creatif-public.net](http://www.creatif-public.net) ou [www.cyber-base.org](http://www.cyber-base.org)