

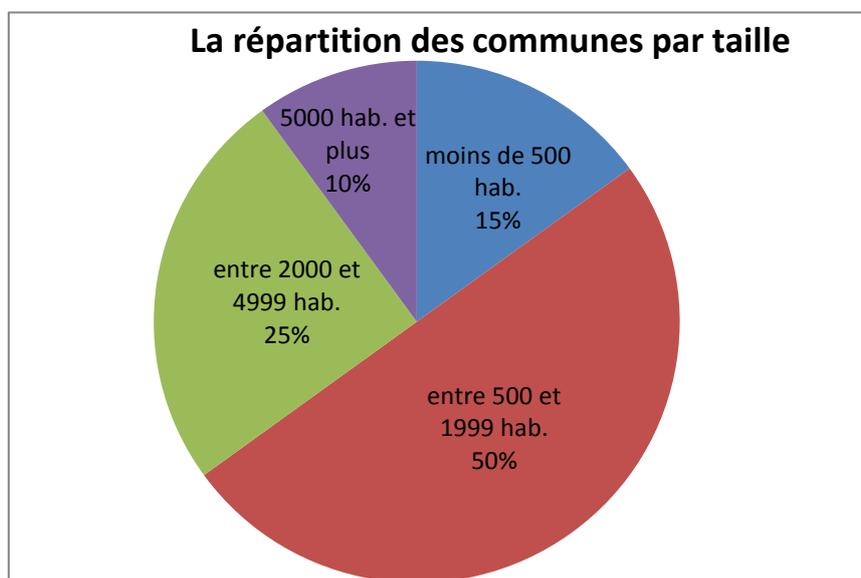
Enquête communes 2013 : les compétences numériques au sein des mairies bretonnes

Émilie Huiban et Margot Beauchamps – Observatoire du GIS M@rsouin

Octobre 2014

Cet article se penche sur les compétences numériques des mairies bretonnes en examinant d'une part leur niveau d'appropriation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et, d'autre part, les ressources dont elles disposent pour mettre en œuvre des outils et services numériques, tant pour l'organisation interne de leurs services qu'à destination de leurs administrés.

Les résultats chiffrés présentés sont issus de l'exploitation de l'enquête M@rsouin 2013 « Communes et TIC ». Cette enquête par questionnaire a été réalisée au printemps 2013 auprès des 1270 communes que compte la région. 522 y ont répondu et la représentativité de l'échantillon par rapport à l'ensemble des communes bretonnes en termes de taille de population et de département d'appartenance est assurée. La collecte des réponses a été effectuée en ligne et par courrier. 57% des mairies ont préféré la voie postale et 43% la voie électronique. Les communes sont réparties par taille comme suit :



15% des communes ayant répondu sont des communes de moins de 500 habitants, 50% comptent 500 à 1999 habitants, 25% en compte 2000 à 4999, et 10% sont des villes de 5000 habitants et plus.

Le niveau d'appropriation des TIC est mesuré par un score évaluant la diversité des pratiques et outils numériques déployés au sein des mairies.

Un contexte national favorable

La France est « Au top des services publics en ligne » d'après silicon.fr¹ dans son article qui reprend les résultats de l'enquête « United Nations e-government survey 2014 » réalisé tous les deux ans depuis 2003 par le Département des affaires économiques et sociales de l'ONU. « 4^e au classement général derrière la Corée du sud (1^{er}), l'Australie (2^e) et Singapour (3^e), la France est le premier pays européen classé devant les Pays Bas (5^e au général), le Royaume-Uni (8^e) et la Finlande (10^e). Mieux encore, la France occupe cette année la première place mondiale dans les services publics en ligne (Online Service Index – OSI). Selon l'ONU, l'amélioration notable de la qualité des services proposés, la forte intégration de sites gouvernementaux et l'encouragement à la consultation citoyenne de politiques et services publics en ligne expliquent la performance de la France dans ce domaine. »

Ce constat, qui concerne les sites Web gouvernementaux, constitue un cadre national favorable à l'e-administration au niveau local, incitant les communes à améliorer la qualité et la quantité des services administratifs rendus par le biais des sites communaux, qui eux aussi font face à une hausse de la consultation citoyenne.

À ce contexte national favorable s'ajoute un contexte local qui semble l'être tout autant puisque, d'après notre enquête auprès des communes bretonnes, 95% sont sensibilisées aux atouts du numérique et favorables à l'informatisation du travail. Cependant l'investissement dans l'e-administration nécessite un effort de la part des mairies pour s'équiper et se former à la dématérialisation des échanges administratifs. Or, les ressources dont disposent les communes sont très inégales. Ce focus vise à faire l'état des lieux des compétences en matière de numérique sur lesquelles peuvent s'appuyer les communes bretonnes pour réaliser ce tournant numérique.

Le niveau d'appropriation des TIC par les communes

L'indicateur d'appropriation présenté ci-dessous permet d'évaluer la diversité des équipements usages et services numériques des mairies, à la fois pour leur fonctionnement interne et pour leurs administrés. Sont considérées comme ayant une faible appropriation des TIC les 30% de mairies ayant moins de 7 des 15 éléments mesurés, comme ayant une appropriation moyenne les 30% de mairies ayant 7 à 10 éléments et comme ayant une bonne appropriation les 40% des mairies ayant au moins 10 des 15 éléments relevés.

¹ <http://www.silicon.fr/e-gouvernement-2014-france-onu-96441.html>



L'évaluation du niveau d'appropriation des TIC par les communes

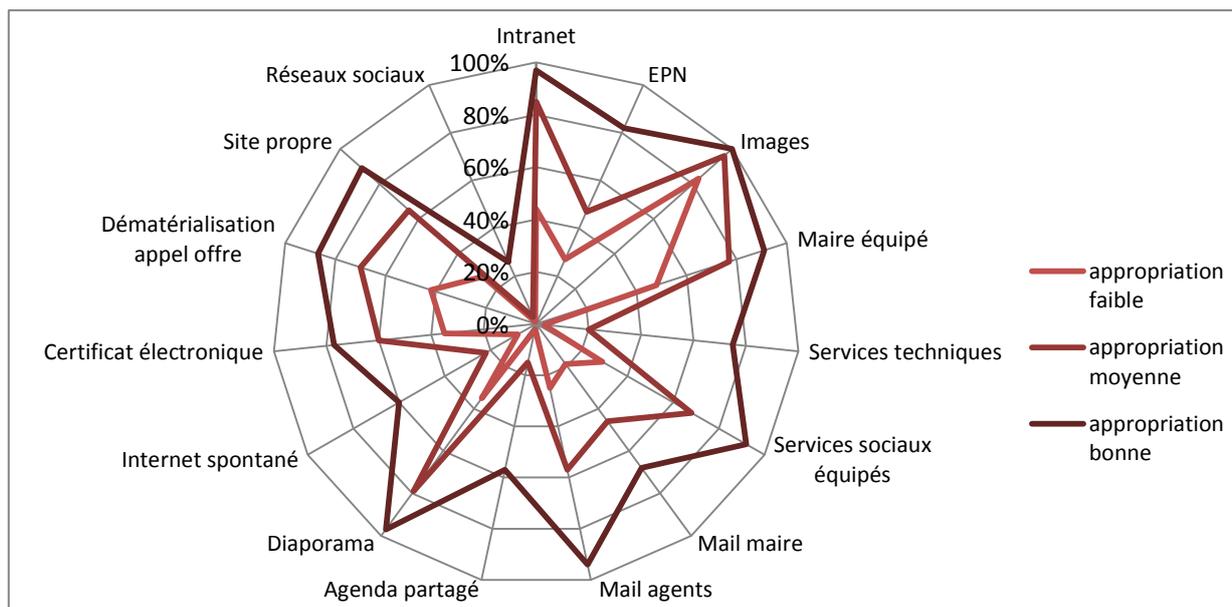
Nous avons évalué ce niveau en interrogeant la présence ou l'usage des 15 éléments suivants :

- la connexion des différents ordinateurs de la mairie en réseau (élément nommé dans le graphique ci-après : « Intranet ») un intranet est un réseau informatique local accessible à l'ensemble des membres de la structure. Il permet de partager en interne des ressources utiles à tous (des logiciels, des documents, etc.). 78% des mairies ont aujourd'hui adopté ce fonctionnement.
- la mise à disposition du public sur le territoire communal d'un espace public numérique (EPN) : nous avons demandé aux mairies si elles proposaient un ou plusieurs points d'accès publics à internet et 45% n'en ont aucun.
- l'utilisation d'images : nous avons demandé aux mairies si, pour appuyer certains dossiers, elles ont l'habitude d'insérer des images ou des photos illustrant leurs propos. 13% des mairies le font de manière systématique et 81% le font parfois. (« Images » dans le graphique ci-après)
- l'équipement du maire en outils numériques (ordinateur, internet, boîte mail, smartphone, tablette) (« Maire équipé » dans le graphique). 75% disposent d'au moins un de ces outils. 25% n'en ont pas du tout.
- l'équipement des services sociaux et services techniques en solutions informatiques : nous avons interrogé les communes sur l'équipement en logiciel des différents services, 66% des services sociaux sont équipés tandis que 38% des services techniques le sont. Ces deux éléments sont nommés dans le graphique ci-après : « Services sociaux » et « Services techniques ».
- l'usage des mails par le maire (« Mail maire ») et les agents administratifs (« Mail agents »): l'usage généralisé de la communication par mail participe à cet indicateur de l'appropriation des TIC. 89% des maires disposant d'une adresse électronique l'utilisent et 62% des agents communiquent entre eux par mail.
- l'usage des agendas partagés par les agents administratifs : les agendas partagés sont des outils encore en cours de démocratisation. Ils sont déjà utilisés par les agents dans 28% des mairies.
- l'usage de diaporamas de présentation lors de réunions : l'usage des diaporamas lors de réunion est très démocratisé dans le monde de l'entreprise et s'est également développé au sein de 73% des mairies.
- l'usage d'internet à tout moment afin de rechercher des informations utiles à la discussion (« Internet spontané »): le réflexe de rechercher des informations en ligne depuis un ordinateur portable ou un smartphone au cours de réunions est partagé par 33% des mairies. Cette pratique reflète un comportement assez technophile du personnel de la mairie.
- la possession d'un ou plusieurs certificat(s) électronique(s) : les certificats électroniques, qui permettent la dématérialisation de certaines procédures administratives nécessitant des signatures, s'imposent aujourd'hui avec le développement de l'e-administration. Ils sont présents dans 60% des mairies.
- la gestion dématérialisée des appels d'offres : les mairies ont pour obligation de permettre la réponse par voie électronique à leurs appels à marchés publics. 69% ont mis en place une solution de gestion dématérialisée des appels d'offres.
- la possession d'un site Web en propre (« Site propre ») : nous avons demandé aux mairies si elles disposent d'un site Web partagé ou de leur propre site, la possession de son propre site (63%) est le signe d'un certain investissement de la collectivité dans le numérique.
- la présence de la mairie sur les réseaux sociaux : enfin, nous avons demandé aux mairies si elles étaient présentes sur les réseaux sociaux. Il s'agit encore d'une pratique marginale, plus développée dans les grandes villes ; 12% des mairies bretonnes sont présentes sur les réseaux sociaux.

Les 522 communes de notre échantillon ont été réparties en trois catégories en fonction de leur niveau d'appropriation des TIC (faible, moyen ou bon, selon l'indicateur présenté dans l'encadré ci-dessus).

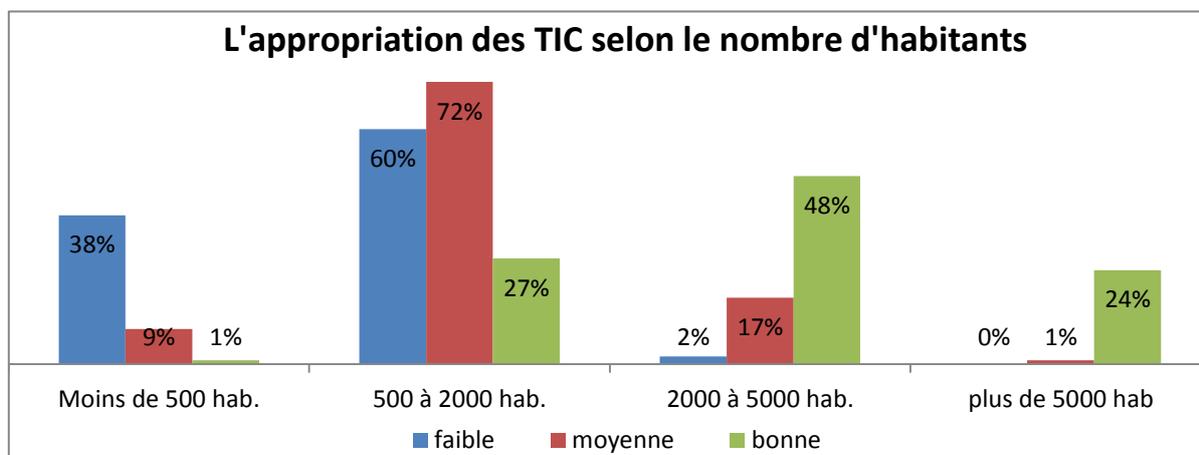


L'appropriation des TIC par les communes bretonnes mesurée en fonction de 15 pratiques et équipements



Note de lecture : Pour chacune de ces trois catégories, le graphique ci-dessus montre le pourcentage de communes ayant mis en œuvre ces 15 éléments. Exemple : un peu plus de 40% des mairies à l'appropriation faible ont un intranet, environ 85% des mairies à l'appropriation moyenne et presque 100% des mairies ayant une bonne appropriation.

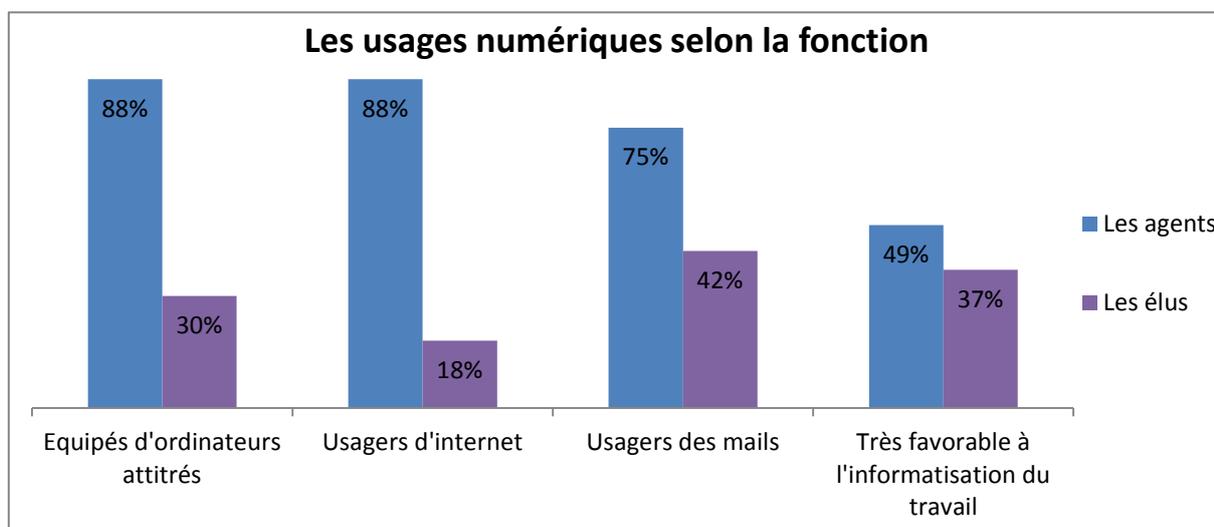
Le niveau d'appropriation des TIC varie en fonction de la taille de la commune



Le niveau d'appropriation des TIC est corrélé à la taille des communes : les plus petites communes sont plus nombreuses à avoir un faible niveau d'appropriation des TIC ; les communes de taille moyenne sont plus nombreuses à avoir un niveau moyen ; et les communes les plus peuplées sont plus nombreuses à avoir une bonne appropriation. On relève que la majorité des communes de moins de 2000 habitants ont une appropriation moyenne à faible tandis que la majorité des communes de plus de 2000 habitants ont une bonne appropriation. De plus la quasi-totalité des communes de plus de 5000 habitants ont une bonne appropriation (sauf 2 des 52 communes de plus de 5000 habitants interrogées). Ce niveau d'appropriation reflète un certain niveau de besoins d'investissement des plus grandes communes et de leur équipe dans le numérique.

Les usages au sein des mairies varient selon la fonction

Selon leur statut au sein des mairies, les employés et élus sont plus ou moins amenés à utiliser quotidiennement l'ordinateur, internet, des logiciels. Ainsi, une bonne appropriation du numérique est plus facultative pour un élu ou pour le personnel des services techniques, tandis qu'elle est nécessaire pour un employé des services administratifs. Bien que les usages se démocratisent et que, de plus en plus, les outils numériques soient intégrés au quotidien de tous, encore aujourd'hui les agents administratifs sont plus familiarisés aux TIC que les élus. Ils sont plus équipés d'outils numériques, plus usagers des mails et d'internet, et plus favorables à l'informatisation de leur travail, comme l'illustre le graphique ci-dessous. Ce constat est à rapprocher du fait que les agents administratifs sont plus jeunes que les élus (40% des agents ont moins de 45 ans contre 2% des élus (hors maire) et 39% des élus (hors maire) ont 55 ans et plus contre 4% des agents. Or l'usage des outils numérique est moins répandu dans la population à mesure que l'âge est élevé².



Les ressources numériques au sein des mairies

Pour mieux comprendre les écarts entre communes bretonnes en termes d'appropriation des TIC, nous avons évalué les ressources disponibles en mairie en matière de numérique à travers trois dimensions :

- la présence en interne de salariés diplômés du supérieur en informatique,
- la présence de moyens humains pour la mise en œuvre des TIC : service informatique, agent ou élu en charge des TIC, agent ou élu technophile, référent e-administration, etc.,
- la présence de personne(s) considérée(s) comme « élément moteur » de l'usage des TIC par la mairie.

Les mairies ne disposant d'aucun de ces trois éléments sont considérées comme étant les plus démunies face au numérique.

L'appel à un prestataire informatique par 90% des mairies entre 2010 et 2013 reflète un important besoin en termes de prestation numérique. Cela peut être pour des besoins très pointus et ponctuels (création du site Web, mise en place d'un SIG (système d'information géographique), d'un service de

² 65% des retraités bretons n'utilisent pas Internet contre 22% de l'ensemble des Bretons : Région Bretagne et Observatoire du GIS M@rsouin. *Repères 2014. Les usages du numérique en Bretagne*. Disponible en ligne sur <http://www.marsouin.org/spip.php?article573>



GED (gestion électronique des documents). Cela signifie aussi que les mairies ne sont pas pleinement autonomes en ce qui concerne le numérique et ont souvent besoin d'un soutien extérieur.

Quelles sont les mairies qui ont du personnel diplômé en informatique ?

Dans 93% des mairies, il n'y a aucun salarié diplômé du supérieur en informatique. Les communes qui disposent au sein de leur équipe de personnel qualifié en informatique ont quelques caractéristiques communes. Ce sont pour une grande part des mairies rassemblant plus de 100 employés, ce sont majoritairement des villes de plus de 5000 habitants, qui ont une bonne appropriation des TIC. Ces mairies sont plus nombreuses à avoir une politique de formation, elles sont plus nombreuses à avoir un maire de moins de 65 ans et elles adhèrent plus souvent à des projets numériques en dehors de leur intercommunalité.

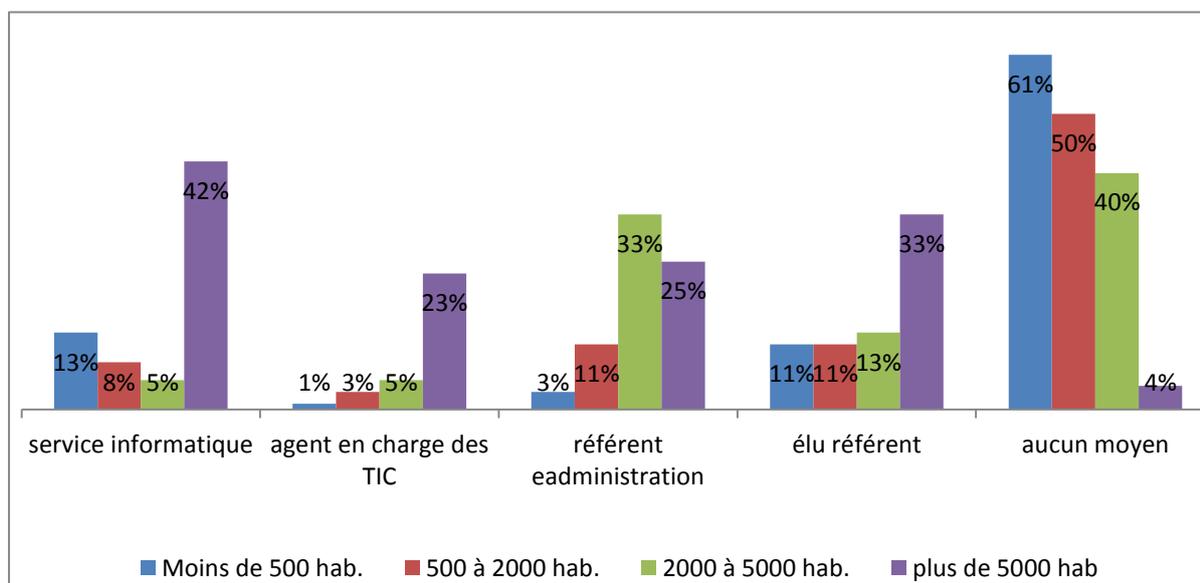
L'importance des moyens humains dédiés aux TIC est liée à la taille de la commune

Sans surprise, la taille de la commune est un élément déterminant de la présence de moyens humains dédiés au numérique en interne.

Dans deux tiers des mairies, il n'y a pas de personne s'occupant de l'informatique, mais presque toutes les mairies de plus de 100 employés (92%) en disposent.

L'importance des moyens humains dédiés à la mise en œuvre des TIC est d'autant plus grande que la ville est peuplée : les communes les plus peuplées sont aussi les plus riches en termes de revenu moyen par habitants³ et celles qui ont le plus grand nombre d'employés. Elles ont plus d'incitations à développer le numérique, plus de budget à y allouer et plus de personnel compétent dont la présence s'avère déterminante pour le développement de l'usage des TIC en mairie.

Les moyens dont disposent les mairies pour la mise en œuvre des TIC en fonction du nombre d'habitants



Note de lecture : 13% des mairies de moins de 500 habitants disposent d'un service informatique, 8% des mairies de 500 à 2000 habitants...

Les mairies de villes de plus de 5000 habitants sont plus nombreuses à disposer d'un service informatique, d'agents en charge des TIC ou d'élus référent(s). Les référents e-administration sont

³ Source : DGFIP, 2009



plus souvent présents dans les villes de 2000 habitants et plus. Les communes de moins de 500 habitants sont les moins bien dotées : 61% ne disposent d'aucun moyen pour la mise en œuvre des TIC.

Le déploiement du numérique est freiné par le fait que près de la moitié (45%) des mairies ne disposent d'aucun moyen humain alloué à la mise en œuvre des TIC au sein de leur établissement.

Néanmoins, une partie de ces communes (43%) peut s'appuyer sur un autre type de ressource. En effet, nous avons interrogé les mairies sur la présence d'éléments « moteurs » de l'usage des TIC. Parmi les mairies de moins de 500 habitants ne disposant pas de ressources internes pour la mise en œuvre des TIC, plus de la moitié (52%) comptent parmi leur personnel ou les élus des éléments « moteurs ».

Les personnes « moteur » de l'usage des TIC en mairie

64% des mairies ont désigné certains membres de leur équipe municipale (personnel ou élus) comme favorisant le développement de l'usage des TIC par la mairie. Dans 39%, c'est le secrétaire général ou DGS (Directeur général des services), dans 18% il s'agit du maire en personne, dans 16% c'est un adjoint. Le responsable du service informatique joue un rôle moteur pour 41% des mairies qui en disposent (11% des mairies disposent de leur propre service informatique). Cela peut également être un animateur de point d'accès à internet : il existe des établissements publics numériques dans 55% des mairies et pour 15% d'entre elles, l'animateur joue un rôle moteur pour l'usage des TIC en mairie. Enfin, 10% des mairies nous ont mentionnées d'autres personnes parmi l'équipe municipale ou ses interlocuteurs : secrétaire de mairie, agents administratifs, conseil général... Ces personnes sont des éléments clefs pour le déploiement du numérique dans les collectivités. Elles peuvent avoir des compétences pointues, mais ce n'est pas nécessairement le cas. Elles se distinguent par le fait qu'elles apportent un regard différent sur le fonctionnement de la mairie et les bénéfices que peuvent apporter des outils numériques. Souvent plus technophiles, et surtout plus au fait des outils existants, elles sont le pivot nécessaire à la réalisation du virage numérique, notamment pour les mairies ne disposant pas de personnel dédié aux TIC.

Les mairies les plus démunies

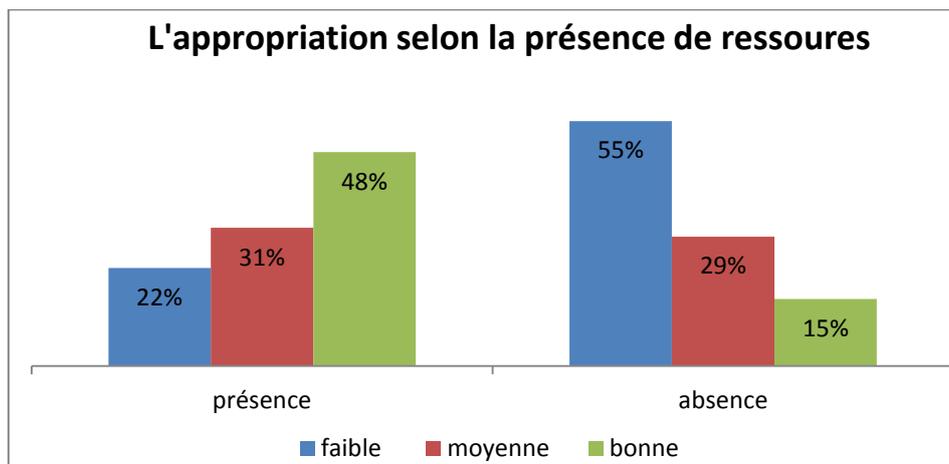
23% des mairies ne disposent d'aucune ressource : elles n'ont pas d'élément moteur de l'usage des TIC au sein de leur équipe, pas de personnel diplômé du supérieur en informatique, ni de moyen humains sur lesquels s'appuyer pour la mise en œuvre des TIC. Ce sont les mairies les plus démunies dans ce contexte de généralisation de l'usage des TIC et de développement de l'e-administration.

61% des mairies ne disposant d'aucune ressource sont des communes de moins de 2000 habitants et toutes sauf une déclarent avoir moins de 100 employés.

Ces mairies sont moins nombreuses à disposer d'un intranet (61% contre 83% des mairies disposant d'au moins une ressource) ; leurs maires sont moins souvent équipés d'outils numériques (62% contre 78%) de même que leurs services techniques (19% contre 43%) et leurs services sociaux (42% contre 73%). Elles sont moins nombreuses à s'être équipées de certificats électroniques (48% contre 63%) et 43% de ces communes « démunies » (contre 19% des mairies disposant de ressources) n'ont pas mis en place de solution de gestion dématérialisée des appels d'offres. 35% proposent un EPN contre 61% des mairies disposant de ressource(s).



Le niveau d'appropriation varie en fonction de la présence de ressources utiles au déploiement des TIC par la mairie

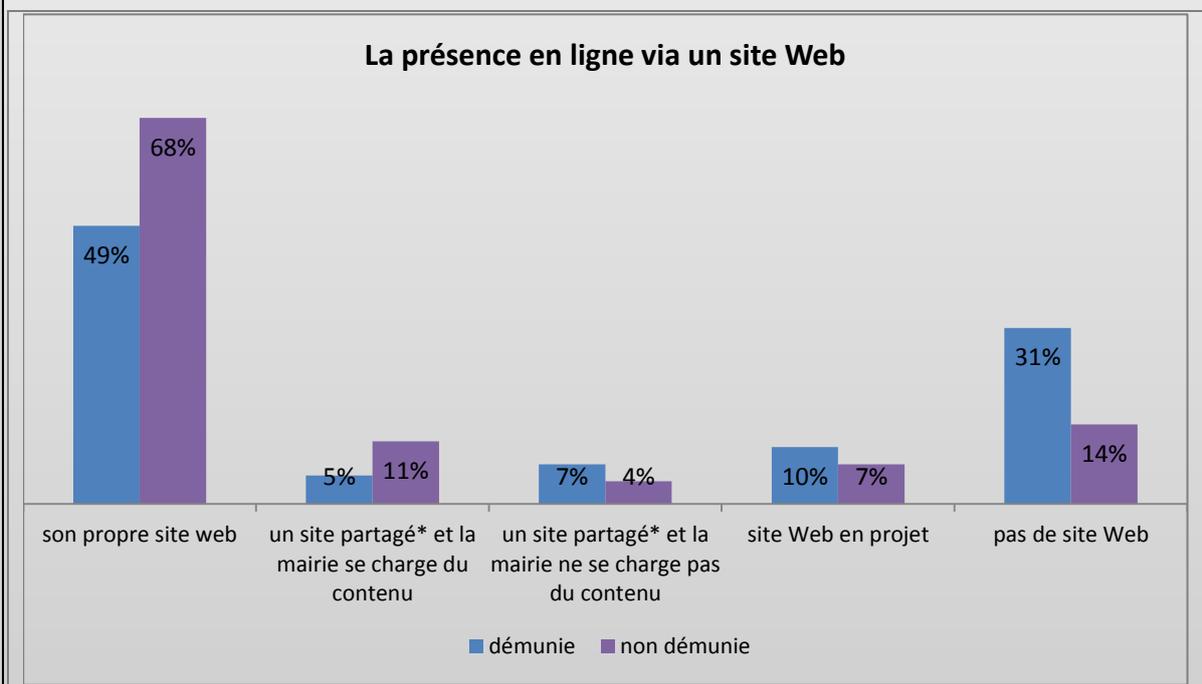


Les mairies qui disposent d'au moins une ressource (personne moteur, personnel dédié au déploiement du numérique, personnel diplômé en informatique...) ont une meilleure appropriation des TIC. Près de la moitié (48%) des mairies disposant de ressources ont une bonne appropriation des TIC tandis que plus de la moitié (55%) des mairies sans ressources ont un faible niveau d'appropriation selon notre indicateur.

Seules 24% de ces mairies sans ressources ont une politique de formation (contre 47% de celles disposant d'au moins une ressource en matière numérique). Leur personnel est moins demandeur de formation ; pour 67% des mairies «démunies», il n'y a pas de demande de formation, contre 36% des mairies disposant d'au moins une ressource. Les secrétaires généraux de ces mairies sont perçus comme un petit peu moins favorables à l'informatisation de leur travail (48% y sont très favorables contre 60% de celles qui disposent de ressources). Elles estiment en majorité que leurs investissements dans le numérique sont dans la moyenne pour une commune de leur taille (78%), mais elles sont plus nombreuses à les estimer inférieurs à la moyenne (18% contre 9% de celles qui disposent de ressources).

La présence en ligne des mairies « démunies »

La présence en ligne est un enjeu très important pour les collectivités. Cela leur permet d'apporter des informations et des services à leurs administrés, de développer le tourisme, d'être en accord avec les attentes des administrations de rang supérieur...



*un site partagé est un site Web sur lequel sont présentes plusieurs communes. Ce type de site Web est proposé par certaines intercommunalités.

Près de la moitié des mairies « démunies » ont mis en place leur propre site Web (49%). C'est conséquent, mais cela reste significativement inférieur à la présence en ligne des mairies disposant d'au moins une ressource (68%). Si certaines des communes les plus démunies n'ayant pas mis en place leur propre site Web peuvent s'appuyer sur le site partagé mis en place par leur EPCI d'appartenance, elles sont globalement moins présentes en ligne puisque 31% des mairies les plus démunies n'ont pas de site internet ni en propre, ni partagé, ni en projet (contre seulement 14% des mairies disposant d'au moins une ressource). Enfin, 16% estiment que cela leur serait inutile (contre 4%).

En plus d'avoir un site Web, 12% des mairies bretonnes, plus particulièrement celles qui ont une bonne appropriation des TIC (26% contre 2% des communes à l'appropriation moyenne ou faible), sont présentes sur des réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter ou Google+. C'est le cas de 4% des communes « démunies » et de 14% des communes disposant d'au moins une ressource.

Leur niveau d'appropriation des TIC est dans l'ensemble plus faible que dans les mairies disposant de ressources mais, malgré la faiblesse des ressources au service du numérique de ces communes dites « démunies », on relève tout de même que 45% ont une appropriation des TIC moyenne à bonne selon notre indicateur (elles ont mis en œuvre au moins 7 des 15 éléments mesurés). Ce manque de ressources doit donc être relativisé au regard des besoins ressentis effectivement en mairie.

En effet, le développement des usages numériques est conditionné à la fois par les besoins ressentis et par les démarches administratives imposées. Or, sur le premier point, notre enquête montre que les besoins en matière de numérique ressentis par les communes les plus « démunies » sont moindres que ceux ressentis par les autres. Ce besoin ressenti est mesuré à travers quatre éléments :

- les demandes de formations formulées par le personnel de la mairie, moins souvent exprimées au sein des mairies démunies : 33% des mairies démunies en reçoivent contre 64% des communes disposant de ressources ;
- les remarques qu'elles reçoivent de la part de leurs administrés concernant le débit de connexion disponible, le manque de communication par Internet de la mairie, le manque de services administratifs en ligne proposé par la mairie, etc. : alors que les communes démunies déploient moins de services numériques bénéficiant à la population, elles reçoivent un peu moins de remarques (61 % des communes « démunies » en reçoivent contre 64% des communes disposant de ressources) ;
- la perception de l'utilité de disposer d'un site Web municipal, moindre dans les communes « démunies » (cf. encadré ci-dessus) ;
- la perception de l'importance de l'investissement de la mairie dans les TIC : 23% des communes « démunies » les considèrent comme sans importance contre 7% des maires disposant de ressources.

Les mairies démunies de ressources en matière de déploiement des TIC ont, certes, des usages numériques réduits, mais les besoins ressentis en mairie, comme auprès de la population, sont également plus faibles que dans les autres communes.

La politique de formation

42% des communes bretonnes ont une politique de formation : 6% forment leur personnel aux TIC de manière systématique et 36% le font seulement pour ceux qui le souhaitent. Dans 10% des communes, il n'y a pas de formation aux TIC proposées alors même qu'il y a de la demande de la part du personnel. Enfin dans 43%, il n'y a pas de formation proposée, mais il n'y a pas non plus de demande à ce sujet.

34% des communes considèrent comme prioritaire leur investissement dans la formation de leurs agents aux TIC et 17% ont pour priorité de former leurs élus.

En observant ce qui caractérise les mairies qui forment systématiquement leur personnel, on note que les maires sont tous équipés d'outils numériques (contre 75% en moyenne pour l'ensemble des communes). Dans ces communes, les services techniques et les services sociaux sont aussi plus souvent informatisés (respectivement 55% contre 37% en moyenne et 86% contre 66% en moyenne). Ce sont plutôt les communes les plus peuplées et celles qui disposent de ressources internes pour la mise en œuvre de leurs projets numériques.

Les secrétaires généraux ou DGS jouent visiblement un rôle important pour la politique de formation : nous avons évalué l'opinion plus ou moins favorable des différents membres du personnel et des élus de la mairie vis-à-vis de l'informatisation du travail en mairie. Les DGS sont apparus comme significativement plus favorables à l'informatisation lorsqu'une politique de formation est mise en place au sein de la mairie (65% contre 51% dans les collectivités sans politique de formation). Une opinion très favorable des maires et élus apparaît également comme une condition nécessaire à la mise en place systématique de formations aux TIC (69% des mairies où sont mises en place systématiquement des formations ont un maire très favorable à l'informatisation du travail en mairie contre 48% en moyenne, et 55% ont des élus qui y sont très favorables contre 37% en moyenne).



Dans les mairies ayant une politique systématique de formation, la possession d'un site Web paraît plus souvent indispensable (76% contre 39% en moyenne). Elles estiment investir plus que la moyenne pour une commune de leur taille (28% contre 11% en moyenne). Enfin elles estiment ne pas avoir le choix : en effet, la majorité des collectivités qui forment systématiquement leur personnel aux TIC estiment « indispensable » de continuer à investir dans les TIC pour conserver ou conquérir la satisfaction de leurs usagers (66% contre 32% en moyenne).

Les mairies qui n'ont pas de politique de formation ni le projet d'en mettre une en place sont des petites structures, qui ont une moins bonne appropriation des TIC et n'estiment pas nécessaire d'anticiper leurs besoins de formation.

On notera par ailleurs que les mairies s'efforcent d'être à l'écoute des besoins de leurs agents puisque les mairies qui ont pour investissement prioritaire de former leurs agents au TIC sont plus souvent celles qui n'ont pas de politique de formation mais ont recensé des demandes en ce sens (47% contre 34% en moyenne).

Conclusion

L'appropriation des TIC, mesurée à partir de la variété des usages et équipements des mairies, apparaît inégalement répartie entre les différentes communes bretonnes en fonction de leur taille, et – ce qui en découle en grande partie – des ressources, en particulier humaines, sur lesquelles les mairies peuvent s'appuyer pour déployer des outils et des services numériques.

Au sein même des communes, ces usages sont également inégalement répandus entre élus et agents administratifs. Encore aujourd'hui, les agents administratifs sont plus familiarisés aux TIC que les élus. Ils sont plus équipés d'outils numériques, plus usagers des mails et d'internet, et plus favorables à l'informatisation de leur travail. Ce sont souvent les plus grands usagers du numérique dans les mairies.

Le développement du numérique et les formations associées ont de beaux jours devant eux. Déjà bien installés dans les mairies bretonnes, les outils numériques ne sont plus des objets peu connus, coûteux, dont on doute de l'utilité. Ce sont désormais des outils incontournables, nécessaires au quotidien des agents, que ceux-ci ont appris à maîtriser. 58% des répondants estiment que tout le monde n'est pas encore assez familiarisé aux outils numériques, des formations s'avéreront utiles et 50% des mairies ont pour priorité cet investissement. On a pu voir que la présence de personnes « ressources » en matière de numérique (qu'il s'agisse de personnel diplômé en informatique, de personnel dédié à l'informatique ou plus simplement de personnes identifiées comme élément moteur de l'usage des TIC) est à la fois une nécessité dès lors que les équipements et les usages deviennent conséquents (ils le sont plus à mesure que la ville est grande), mais ils sont aussi une source importante de développement de nouveaux projets numériques. Grâce à leurs connaissances, ils savent proposer des outils répondant aux besoins identifiés. La présence au sein de la mairie d'un service informatique est un outil discriminant : il permet aux communes d'être mieux armées face au numérique. Les DGS apparaissent comme les personnes le plus souvent identifiées comme éléments « moteurs » de l'usage des TIC. De plus, ils sont déterminants pour la politique de formation choisie par la mairie.

L'e-gouvernement français a tout intérêt à poursuivre sur cette voie pour maintenir son rang au niveau européen. Les projets à venir en Bretagne sont entre autres la poursuite de la mise en œuvre des échanges par voie électronique entre les mairies et leur caisse de trésorerie, la généralisation de



la dématérialisation des marchés publics, le développement de la visioconférence, le déploiement du très haut débit et le développement des outils numériques au service des écoles.

À l'heure où les initiatives gouvernementales mais également citoyennes pour développer des usages numériques au service d'une meilleure interaction entre administrations et population (French tech, fablab, e-administration, consultations publiques etc.), les communes bretonnes se répartissent entre une minorité proactive, disposant généralement de compétences et de ressources internes nombreuses, et une majorité réactive qui s'adapte à ce nouveau contexte en déployant dans la mesure de ses moyens, parfois réduits, et des besoins ressentis des outils numériques pour ses services internes et ses administrés.

Pour les communes les plus démunies de ressources en matière de numérique, l'appropriation des TIC est sans surprise moins bonne et les outils numériques déployés sont plus réduits que pour les autres communes.

Dans ce contexte, l'intercommunalité, qui s'affirme comme l'un des échelons administratifs montant dans le cadre de la réforme territoriale en cours, pourrait être la structure clef, mettant à disposition des compétences pour le déploiement de l'e-administration et plus généralement des usages numériques dans les territoires ruraux.

Du fait de cette réforme, il est fort probable que ce soit au niveau des EPCI qu'il sera nécessaire de trouver les compétences utiles pour que se réalise le virage numérique que visent à mettre en œuvre le gouvernement et la région.