M@RSOUIN.ORG
mesure & analyse des usages numériques

Région Bretagne

Mairie 2.0

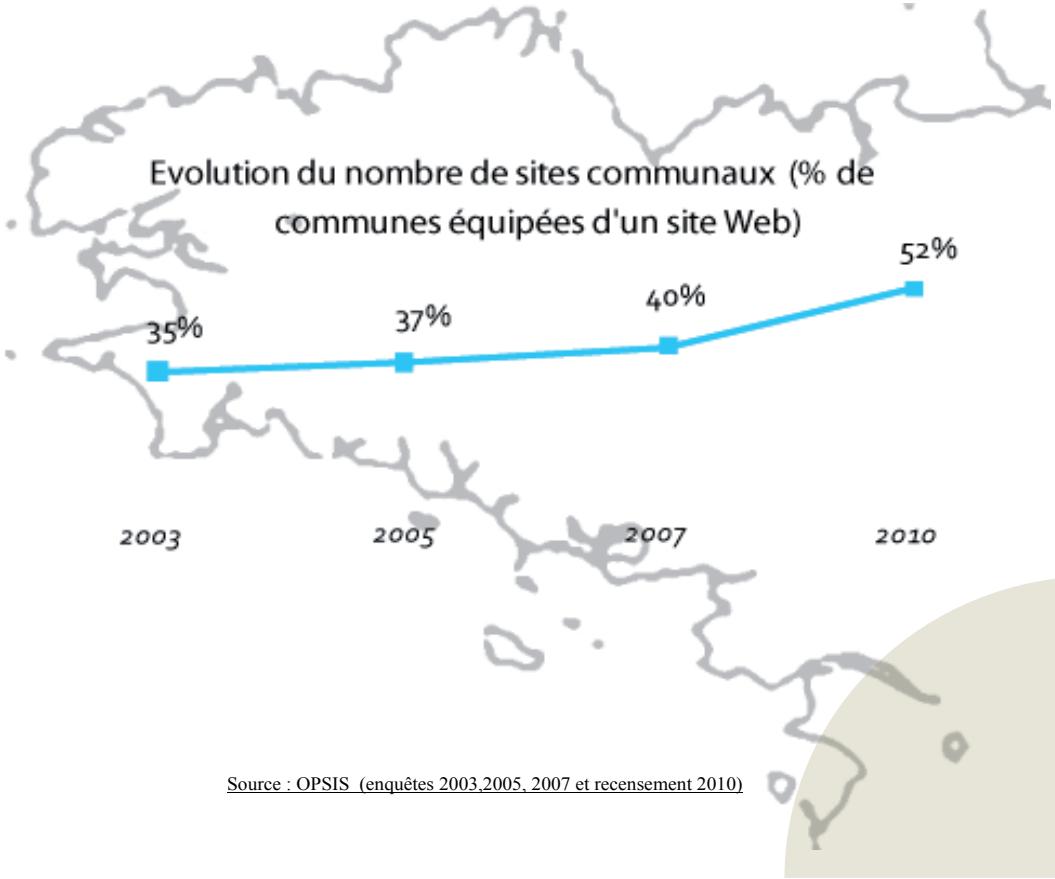
Analyse des sites web communaux bretons

OPSIS, septembre 2011

52% des communes bretonnes ont un site web officiel (moyenne française : 40%[1]).

Cette photographie des sites web communaux a été réalisée par l'observatoire régional de M@rsouin durant le 3ème trimestre 2010 à partir d'une grille prédéfinie de 75 critères.

Qu'il soit administré, touriste, entrepreneur, nous avons souhaité savoir à quelles informations et à quels services le visiteur du site a-t-il accès et comment les mairies bretonnes reflètent-elles la dynamique locale et ses enjeux sur le web.



Source : OPSIS (enquêtes 2003,2005, 2007 et recensement 2010)

1 Source : IDATE – Enquête Communes et TIC – 2010

SOMMAIRE

MORSOUIN.ORG
mesure & analyse des usages numériques

Introduction page 3

Repères méthodologiques page 4

Partie 1 Analyse globale

Adoption d'un site web : les zones rurales restent peu équipées. page 5

Le site web communal : un simple outil d'information? page 6

Palmarès des villes page 7

Partie 2 Analyse des contenus

De l'information à la promotion :

le site «vitrine de la politique locale» page 8

La démocratie en ligne : De l'information, peu d'interactions page 12

Annexe

Grille d'analyse page 16

Déjà en 2007, l'enquête[2] sur l'usage des Technologies de l'information et de la communication par les communes bretonnes révélait une « fracture numérique » entre collectivités. Le recensement 2010 confirme ce clivage entre petites et grandes communes pour l'adoption d'un site web. Pourtant, la possession d'un site web peut être accessible à toutes, soit par un soutien intercommunal soit par une politique volontariste en la matière. S'il existe un coût de maintenance pour le site propre, un site soutenu par une EPCI permet d'assurer à frais réduits une présence sur le web. Cela ne se fait sans l'engagement de l'équipe dirigeante, et l'accompagnement nécessaire. L'analyse des contenus des 660 sites web, si elle confirme le fossé lié à la taille, souligne aussi les initiatives de petites villes qui, comme Bonnemain[3] (Ille et Vilaine), proposent un contenu riche comparable à celui de grandes villes.

Si l'adoption des sites web s'est accélérée, elle se transforme lentement. Les sites restent des outils de communication et non un véritable outil administratif. La mise en ligne du bulletin municipal progresse, passant de 58% à 67% des sites communaux, mais la diffusion de la newsletter (19%), la possibilité d'accès à des flux RSS- Really Simple Syndication- (14%) ou encore le partage entre internautes via mail ou réseaux sociaux (12%) ne sont que peu présents sur les sites communaux, qui s'adaptent très lentement aux nouvelles pratiques du web 2.0. L'augmentation des contenus dédiés à la promotion de la commune, comme le taux de géolocalisation (de 17% à 72%), montre que le site reste avant tout une vitrine : On y promeut l'attraction de la ville (patrimoine, hébergements) et on y valorise la politique municipale par la diffusion d'informations reflétant les actions des élus : les informations économiques : 56%, les informations culturelles 70%, les informations sociales, 66%....

Hormis le formulaire de contact (77%), les outils de communication ou de consultation citoyenne en ligne comme le sondage en ligne (2%), le chat (0,3%), les forums (10%) sont très peu proposés. Si l'organigramme des élus/services tend à se généraliser (85%), les informations comme l'organisation des services (53%), et surtout les détails budgétaires (15%) sont moins diffusées. Les informations sur les appels d'offre n'ont pas évolué en 3 ans (de 29% à 30%) et les services d'e-administration passent essentiellement par le téléchargement de formulaire mais ne se substituent pas à la démarche papier ou au déplacement en mairie.

Les communes de moins de 2000 habitants sont celles qui proposent le moins de contenus administratifs, privilégiant une fois encore les informations locales et touristiques.
En conclusion, la fracture d'adoption est en train d'être dépassée, mais les villes doivent désormais faire face à une fracture éditoriale.

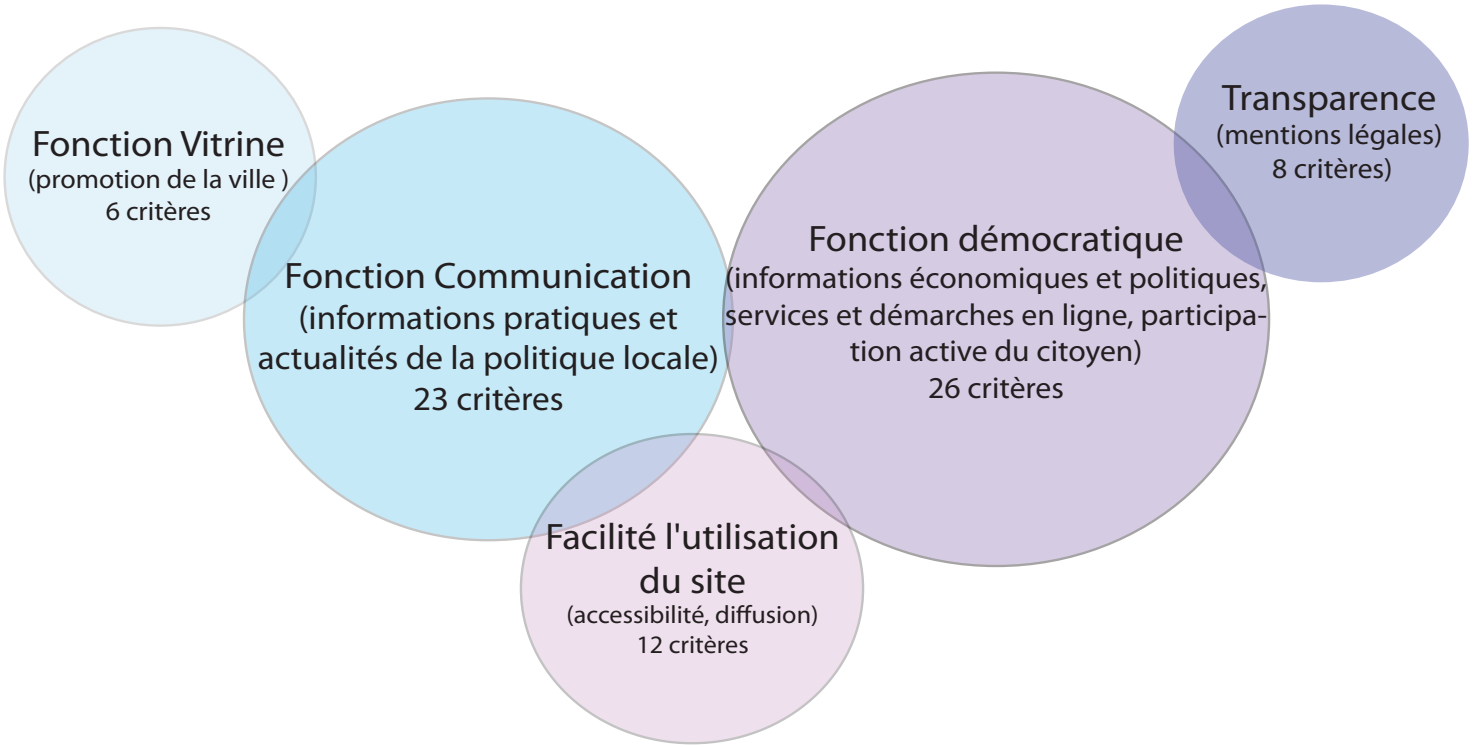
2 Enquête Marsouin 2007 : Communes bretonnes et TIC. http://www.marsouin.org/spip.php?article243
3 http://www.bonnemain.fr/

Repères méthodologiques

M@RSOUIN.ORG
mesure & analyse des usages numériques

L'observatoire de M@rsouin, OPSIS, a réalisé une étude des contenus des 660 sites internet officiels des communes bretonnes recensés à l'été 2010 sur le Web: 566 sites propres (solution d'hébergement indépendante, charte graphique et identité visuelle unique), 94 sites mis en place à l'échelle locale de l'EPCI[4] (Plusieurs communes partagent une même structure architecturale, les mêmes solutions de création et d'hébergement de sites. Les similarités visuelles et éditoriales sont alors nombreuses entre les sites.)

La grille d'analyse de 75 critères[5] a permis de créer des classes représentées graphiquement par des sphères révélant par leur contenu les objectifs d'un site web communal :



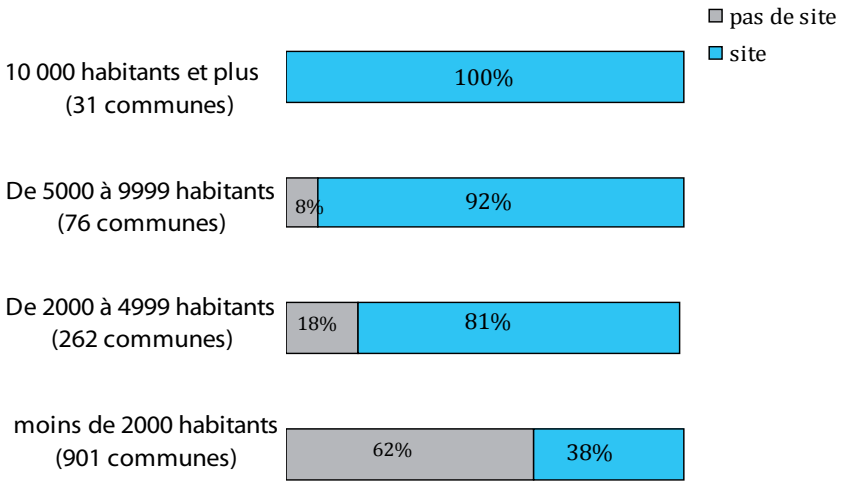
Notre analyse se fait en deux temps : une description globale de ces sites à partir du taux de réponses à l'ensemble des critères et une analyse plus approfondie par ensembles de critères, représentatifs d'une fonction.

4 Établissements Publics de Coopération Intercommunale : regroupements de communes ayant pour objet l'élaboration de »projets communs de développement au sein de périmètres de solidarité«. Ils sont soumis à des règles communes, homogènes et comparables à celles de collectivités locales. Les communautés urbaines, communautés d'agglomération, communautés de communes, syndicats d'agglomération nouvelle, syndicats de communes et les syndicats mixtes sont des EPCI.
5 Liste et répartition des critères en annexes

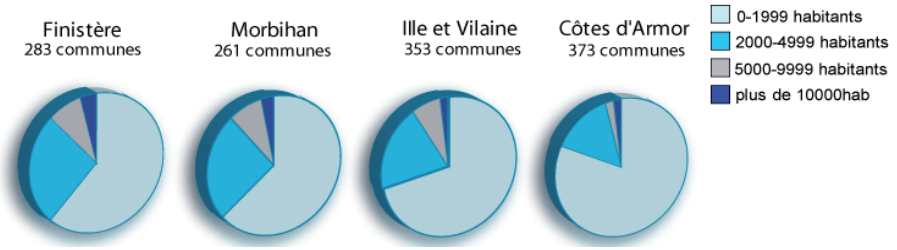
MORSOUIN.ORG
mesure & analyse des usages numériques

Adoption d'un site web : les zones rurales restent peu équipées

La taille facteur déterminant d'adoption



Répartition par département et par taille des communes bretonnes



	Site propre	Site de l'EPCI	Pas de site
Finistère	65%	2%	33%
Morbihan	47%	12%	41%
Ille et Vilaine	42%	9%	49%
Côtes d'Armor	30%	6%	64%

Le Finistère se démarque par le taux de ville possédant un site web (67%). La taille des communes explique en partie cette différence (81% des villes de 2000 à 5000 habitants ont un site web) compte mais le facteur géographique entre également en ligne de compte. 76% des villes côtières ont un site web (contre seulement 46% pour les villes non-côtières), et le Finistère a 40% de villes côtières. Les Côtes d'Armor est le département le moins peuplé de Bretagne et compte plus de 82% de communes de – de 2000 habitants (64% pour le Finistère) d'où un taux plus faible d'adoption de sites web. Les villes disposant d'un site web propre sont plus riches[6] que celles qui ont un site hébergé par un EPCI.

6 Tranche la plus élevée de l'indicateur de richesse calculé à l'aide d'un niveau de revenu moyen de la population, rapport entre revenus imposables de l'ensemble des foyers fiscaux et nombre de foyers fiscaux

MORSOUIN.ORG
mesure & analyse des usages numériques

Le site web communal : un simple outil d'information ?

L'analyse de l'ensemble des critères confirme l'utilisation du site web communal comme outil de communication pure et non comme outil « pratique » facilitant la vie du citoyen : 50% des sites ont plus de 12 critères « communication » sur 23 et seuls 15% des sites ont au minimum 10 critères « démocratiques » sur les 26 recensés dans notre grille. 75% des sites utilisent au maximum 3 critères sur 6 de la fonction « vitrine ». Bien que peu nombreux, les contenus « vitrines » demandent des fonctionnalités avancées (galerie photo, vidéo, visite virtuelle..) ce qui tend à expliquer que les informations touristiques et la liste des hébergements soient largement exploitées : 73% des sites donnent des informations touristiques telles que les promenades, les endroits à visiter, 56% communiquent la liste des hébergements. Seuls 7% des sites sont disponibles dans une autre langue que le français ou le breton.

Les mentions légales et les fonctionnalités facilitant l'utilisation du site sont accessoires : 60% des sites ont moins de 2 critères « transparence » sur 8 et 50% des sites ont moins de 1 critère « amélioration » sur 12. Seuls 14% des sites proposent des contenus favorisant l'accès aux personnes fragilisées tels que l'agrandissement de la police ou l'option « site sonore ».

La répartition par nombre de critères distingue 4 classes* de sites web

Les sites statiques : Les 169 sites de cette catégorie ont un contenu pauvre répondant au maximum à 17 critères sur les 75 de la grille. Ces sites sont essentiellement tournés vers un usage vitrine du web avec 71% des contenus dédiés à la communication et la promotion de la ville. 81% de ces sites représentent des communes de moins de 2000 habitants.

Les sites en développement : 159 sites ont entre 18 et 24 critères. Si la communication et la promotion restent l'atout essentiel de ces sites (65% des critères), on note l'émergence de contenus à destination de l'administré avec 22% de critères e-démocratie.
Les sites de communes de moins de 2000habitants constituent 58% de ce groupe.

Les sites en marche vers le 2.0 : 160 sites communaux ont entre 25 et 32 critères. Il s'agit essentiellement de communes de 2000 à 5000 habitants (45% des sites de cette classe). Si les critères de communication représentent encore 1 critère sur 2, ces sites sont plus dynamiques avec 9% de fonctions d'amélioration du site comme l'accessibilité au handicap, l'aide à la navigation mais aussi des fonctions de partage (recommander le site via mails ou réseaux sociaux).

Les sites interactifs : Avec un minimum de 33 critères et un maximum de 66, les 172 sites de cette classe, développent un contenu riche. L'importance de la communication est moins élevée que dans les autres classes (44% des critères) mais les fonctionnalités d'amélioration permettant la diffusion représentent 10% des critères, montrant une démarche de diffusion de l'information plus en adéquation avec les pratiques actuelles (flux rss, newsletter, partage sur réseaux sociaux…). Avec 27% des critères dédiés à la démocratie en ligne, ces sites ont entamé un véritable processus d'accès à l'information et à la simplification des démarches administratives. Le facteur taille est encore une fois déterminant puisque l'on retrouve dans cette catégorie, 90% des communes de 10 000 habitants et plus.

*cette classification a été faite en utilisant la méthode de Classification Ascendante Hierarchique

MORSOUIN.ORG
mesure & analyse des usages numériques

Palmarès des villes

Ce palmarès met en avant les communes répondant au plus grand nombre de critères de la grille établie par l'observatoire (toutes catégories confondues).
Riec-sur-Belon, par exemple, réuni 50 critères sur les 75 de la grille, rivalisant ainsi avec les plus grandes villes comme Quimper qui répond à 54 critères.

Moins de 2000 habitants

La Trinité-sur-Mer	47
Bonnemain	44
Saint-Didier	44
Saint-M'Hervé	44
Hôpital-Camfrout	43
Tréméoc	43

De 2000 à 4999 habitants

Riec-sur-Belon	50
Saint-Aubin-d'Aubigné	46
Loctudy	45
Saint-Yvi	44
Martigné-Ferchaud	43
Plélan-le-Grand	43

De 5000 à 9999 habitants

Betton	50
Paimpol	49
Saint-Pol-de-Léon	49
Carhaix-Plouguer	48
Pont-l'Abbé	48
Chantepie	48

De 10 000 habitants et plus

Rennes	66
Quimper	54
Cesson-Sévigné	53
Brest	52
Landerneau	52
Lorient	52

En résumé

74% des sites communaux ont moins de 33 critères et restent au stade de la vitrine en ligne de la ville. L'offre éditoriale est surtout axée sur l'information pratique de la mairie et le patrimoine de la ville. Le développement de l'e-démocratie est conditionné par la taille de la ville, passant de 16% pour la classe 1 «sites statiques», essentiellement composée de petites villes à 27% pour les sites de la classe 4 «sites interactifs» dans laquelle on retrouve 51% des villes de plus de 5000 habitants. La facilité d'utilisation du site par les fonctions d'amélioration augmente également passant de 4 % à 10% pour les sites « riches ». Ces sites aux contenus avancés favorisent l'interaction avec le citoyen. Bien qu'encore émergentes, les fonctionnalités telles que le sondage en ligne, le forum, le chat sont davantage présentes dans cette dernière classe : 47% des sites de ce groupe ont 2 fonctions ou plus de ce type contre seulement 17% de l'ensemble des sites web recensés.

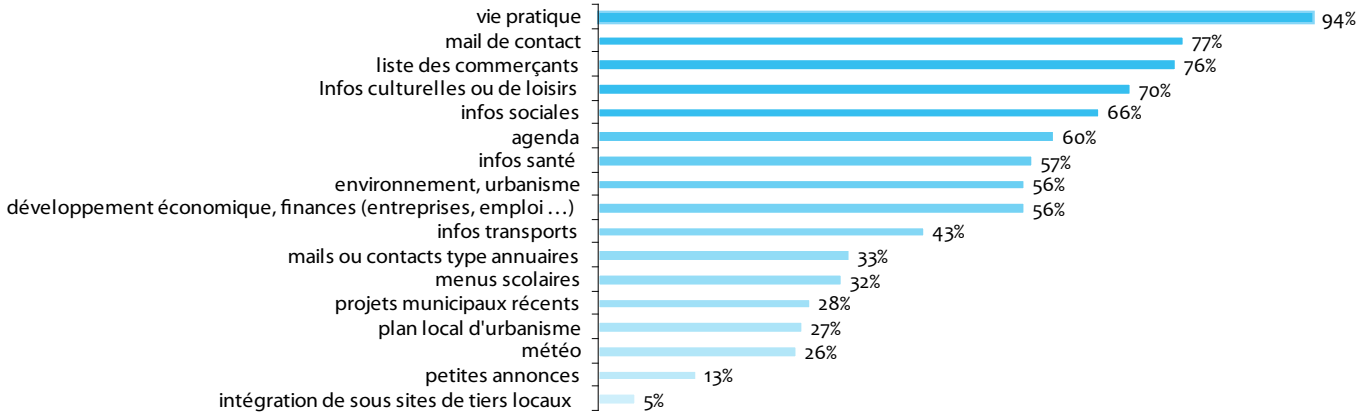
MORSOUIN.ORG
mesure & analyse des usages numériques

De l'information à la promotion : le site vitrine de la politique locale

Une commune est sollicitée par plusieurs populations : le citoyen, le touriste et l'entrepreneur. Le citoyen vit sur la commune, il est présent toute l'année, est demandeur de services et de prestations. Le touriste n'est que de passage, il souhaite se divertir, se reposer ou se cultiver. L'entrepreneur recherche de la main d'œuvre, des infrastructures et des projets. La commune doit servir ces trois acteurs de son développement et doit répondre à leurs attentes. Elle doit aussi susciter une attractivité pour les citoyens, touristes ou entrepreneurs potentiels. Le site internet aide la commune dans cette tâche en proposant à la fois des informations pratiques telles que les actualités de la ville, mais en jouant aussi le rôle de vitrine grâce aux différentes fonctionnalités disponibles, telles que le contenu multimédia.

Site informatif : la vie pratique de la Cité

Répartition des critères sur les sites internet des communes de Bretagne.

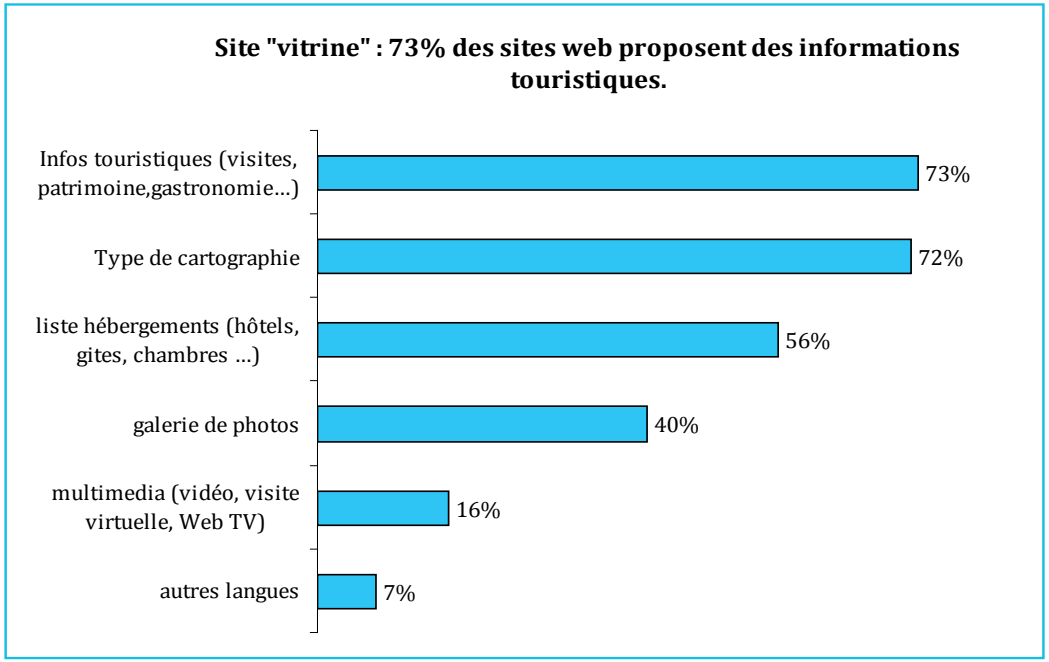


94% des communes ayant un site internet affichent des informations de vie pratique telles que le numéro de téléphone et les horaires d'ouverture de la mairie.
Certains critères qui à première vue semblent importants sont peu utilisés : par exemple les projets municipaux récents et le plan local d'urbanisme (PLU) sont affichés sur seulement 1 site sur 4, alors que la liste des commerçants est présente sur trois quarts des sites. Pourtant, il est aussi facile de diffuser la liste des commerçants que le PLU. . Il peut s'agir là d'un oubli des services municipaux, mais on peut aussi faire l'hypothèse que cela soit omis par intention, les communes ayant peu ou pas de projets pouvant avoir des réticences à afficher cette information.
La faible présence de petites annonces s'explique par le coût technique et humain que nécessite ce critère, car il faut mettre un outil à disposition pour créer les annonces et pouvoir surveiller leur contenu.
Nous avons un total de 23 critères dits « d'information ». On peut noter que 50% des communes ont plus de 13 de ces critères. L'information est la sphère la plus développée, c'est elle qui contient le taux le plus élevé de critères remplis.

Lorsque l'on cherche à déterminer les facteurs influençant le nombre de critères liés à la communication on retrouve principalement la taille, le revenu et le caractère côtier.
Ainsi, une augmentation de la taille d'une ville de 1000 habitants augmente de 20% la probabilité d'avoir le maximum de critère d'information.
Une large partie du site est consacrée aux informations dites pratiques ; il n'en reste pas moins que la promotion de la commune fait aussi partie des éléments essentiels.

Le site vitrine : un atout touristique ?

Comme pour les informations pratiques nous avons regroupé plusieurs critères sous la sphère « promotion ». Nous y retrouvons les informations touristiques, la liste des hébergements…



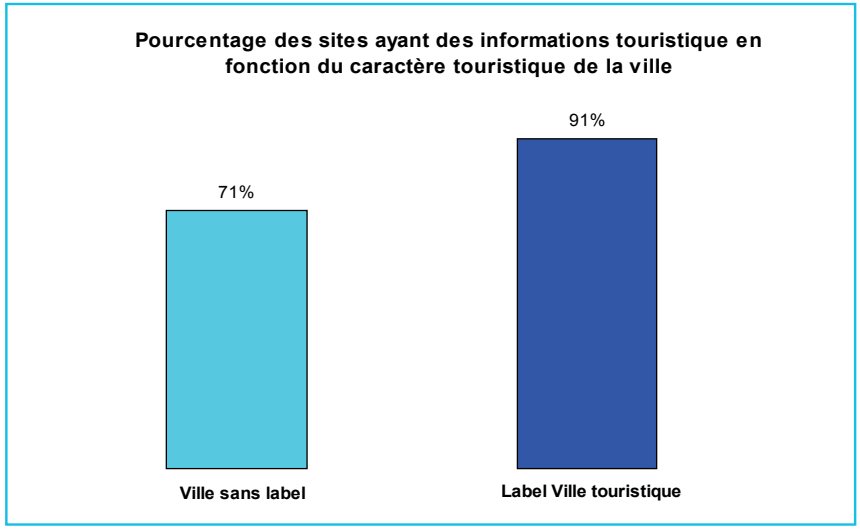
Il apparaît que 73% des sites mettent des informations touristiques, signe du fort caractère touristique de la région Bretagne. Un point qui pourrait néanmoins être développé est la traduction du site internet dans d'autres langues que le français ou le breton, ceci afin de toucher une plus grande population, notamment étrangère.

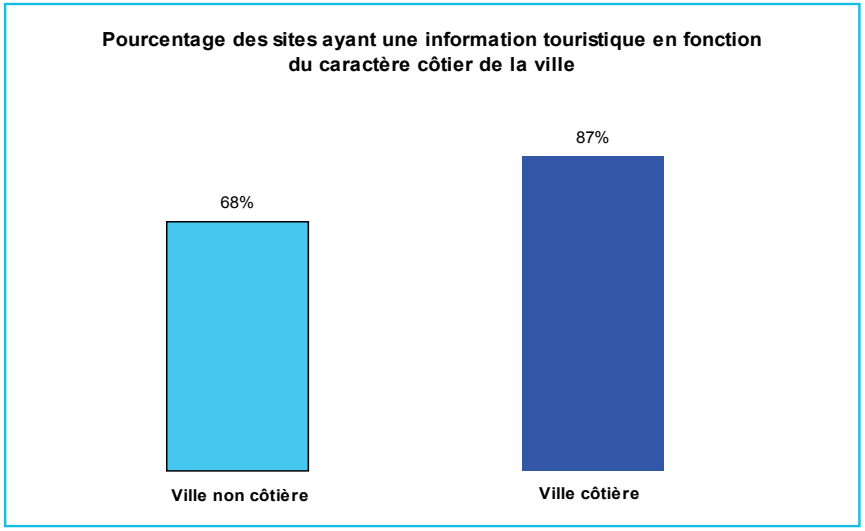
De nombreux critères de cette catégorie sont corrélés avec le pourcentage de personnes âgées, plus ce pourcentage est élevé plus la ville a tendance à mettre ces critères, signe que les villes touristiques accueillent une plus grande proportion de retraités.

La taille de la ville, le revenu médian, le fait d'avoir un label touristique, la proportion d'hébergement, le pourcentage de résidence secondaire ont un effet positif sur le nombre de critère de type vitrine. Le fait d'être une ville côtière multiplie par 3.5 la probabilité d'avoir le maximum de critères de type vitrine.

Le tourisme est, avec l'agroalimentaire et le secteur maritime, un des piliers de l'économie bretonne. Nous retrouvons son importance sur le site internet des communes : nombre d'entre elles affichent ainsi des informations touristiques ou culturelles.

Les communes ayant un label touristique ou une façade maritime usent d'ailleurs de façon plus prononcées des informations dites de « vitrine » que les autres communes.





En effet, 91% des villes touristiques labellisées affichent de telles informations contre 71% pour les autres. De même 87% des villes côtières affichent des informations touristiques contre 68% pour les autres.
Il apparait aussi que les villes touristiques ont un site internet plus riche en contenu multimédia (32% contre 14%) et ont plus de galerie photos (58% contre 38%). Ces villes offrent ainsi un contenu plus riche et varié pour mettre en avant leur aspect touristique et assurer une meilleure promotion.
Sur certains points les attentes de l'habitant se rapprochent de celle du touriste, notamment pour les offres de culture et de loisirs.

Attractivité de la commune

Afin de pouvoir se développer la commune doit attirer des entreprises, potentiels employeurs. Un entrepreneur voudra savoir si des terrains sont disponibles pour installer son entreprise (plan local d'urbanisme, infrastructures), il va regarder si la commune est active (types et nombres d'appels d'offre, avis d'attributions) et le degré d'engagement dans son développement économique (liste de projets). Il devrait aussi pouvoir s'informer sur le marché local (liste des entreprises, commerçants ou artisans) et de manière générale l'économie de la commune (informations sur le développement économique). Or ces informations ne sont pas toujours renseignées sur les sites : seuls 56% des sites affichent les informations sur le développement économique.
Les communes affichant cette information sont plus peuplées. La population moyenne est de 5187 habitants contre 2020 pour les autres communes. Elles sont aussi plus riches, en moyenne leur revenu net annuel médian[7] est de 18 000 euros contre un peu plus de 17 000 euros.
Nous pouvons souligner le fait que les communes affichant les projets de la mairie ou le PLU ont un taux de création d'entreprises par habitant plus élevé. Pour les villes affichant le PLU il est de 83 entreprises pour 10 000 habitants contre 73 pour les autres. Cette différence augmente lorsque la taille de la ville diminue.
On retrouve un lien entre le pourcentage de population active est le fait d'afficher la liste des commerçants et artisans. Celles-ci ont un pourcentage moyen de population active de 56.1% contre 55,0% pour les autres, une différence faible mais statistiquement significative.

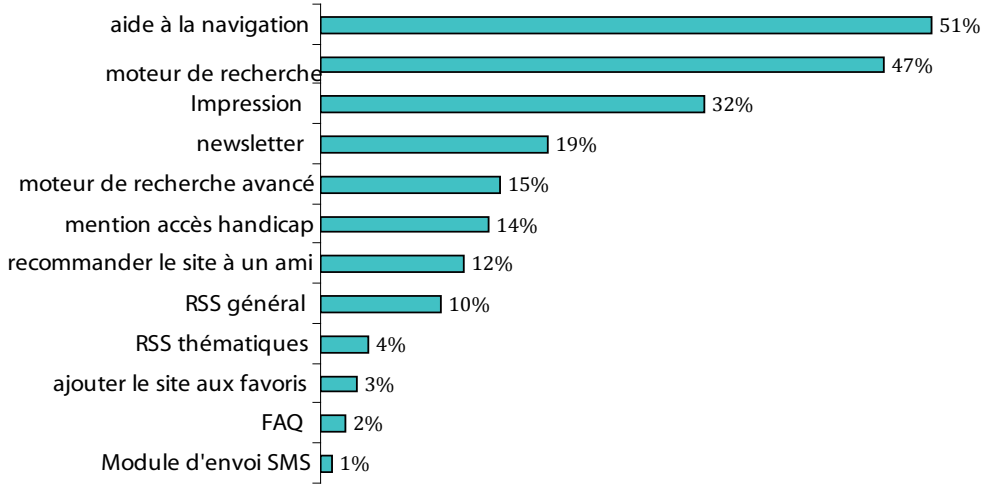
7 Le salaire médian est le palier divisant l'ensemble de la population en deux parties égales : 50% de la population gagnent moins que le salaire médian et l'autre moitié gagne plus.

MORSOUIN.ORG
mesure & analyse des usages numériques

Un site utilisable par tous ?

Toutes ces informations doivent être disponibles le plus facilement et le plus intuitivement possible. De même le site internet doit pouvoir être utilisé par tous (malvoyants, novices…)
La partie du site internet améliorant la navigation et la diffusion du site n'est que peu développée par les communes.

Fonctions d'accessibilité : 47% des sites proposent un moteur de recherche



La fonction la plus utilisée, l'aide à la navigation (correspondant au plan du site ou à un fil d'Ariane), n'est présente que sur la moitié des sites. Quant au moteur de recherche, fonction élémentaire et massivement utilisée par les internautes, elle n'est disponible que sur moins d'un site sur deux.

La diffusion du contenu du site internet reste marginale : un site sur cinq propose une newsletter et un site sur dix un flux RSS. Le développement des sites sociaux fait apparaître une nouvelle fonctionnalité qui permet de recommander le site à un ami, mais cela reste encore peu utilisé puisque seulement 12% des sites proposent cette fonctionnalité.
Un élément là encore peu répandu est l'adéquation avec les standards du web tels que le préconise le W3C, c'est-à-dire le respect des normes ayant pour objectif d'améliorer la navigation, d'augmenter la compatibilité du site avec les différents navigateurs, de favoriser l'indexation du site dans les moteurs de recherche… Ainsi seulement 8% des sites mentionnent le respect de ces normes W3C.
Il est à noter que 51% des sites internet des communes bretonnes respectent moins d'un critère de la sphère « facilité d'utilisation ».

En résumé

Cette partie réservée à l'information et la communication montre une disparité entre les différentes sphères. D'une part, les sphères information et promotion sont très développées, elles font partie des éléments de base du site internet d'une commune. D'autre part, les moyens mis en œuvre pour faciliter et diffuser ces informations restent restreints : de nombreux sites sont riches en contenus mais pauvres en outils servant à les valoriser.

MORSOUIN.ORG
mesure & analyse des usages numériques

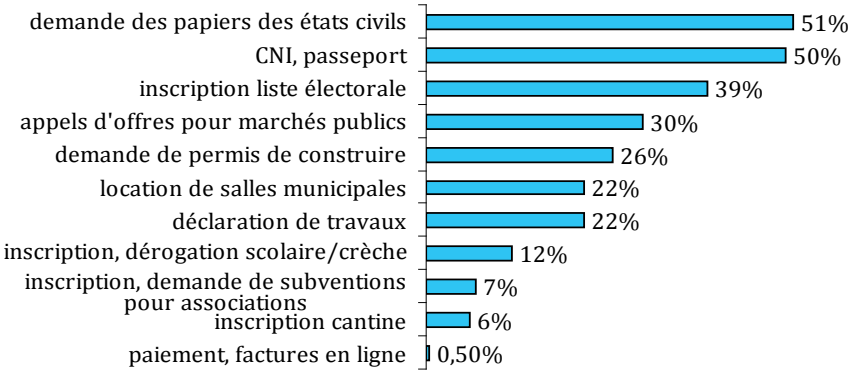
La démocratie en ligne : De l'information, peu d'interactions.

Les critères de cette catégorie sont nombreux et s'articulent autour de 3 axes : l'information et les démarches administratives, l'information sur la vie politique locale et l'e-citoyenneté active.
Si les contenus éditoriaux sur l'équipe municipale et les contacts de la mairie sont largement diffusés, seul un site web sur deux met à disposition les informations sur la demande de carte d'identité (lien ou formulaire à télécharger).

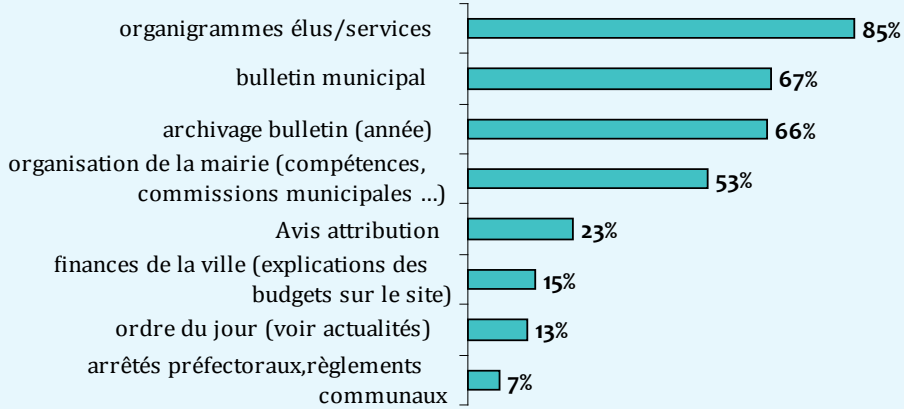
Démarches administratives : l'information s'améliore, les services en ligne peinent à se développer.

68% des sites internet ont au moins une fonction facilitant les démarches administratives en ligne, parmi eux, seuls 26%[8] proposent un service mis en place par la commune (téléchargement de fichiers ou téléservices…), les autres sites donnant simplement l'information et/ou le lien vers service-public.fr.

Taux de présences sur les sites web des différentes fonctions de démarches administratives



Informations politiques et économiques locales : une offre incomplète

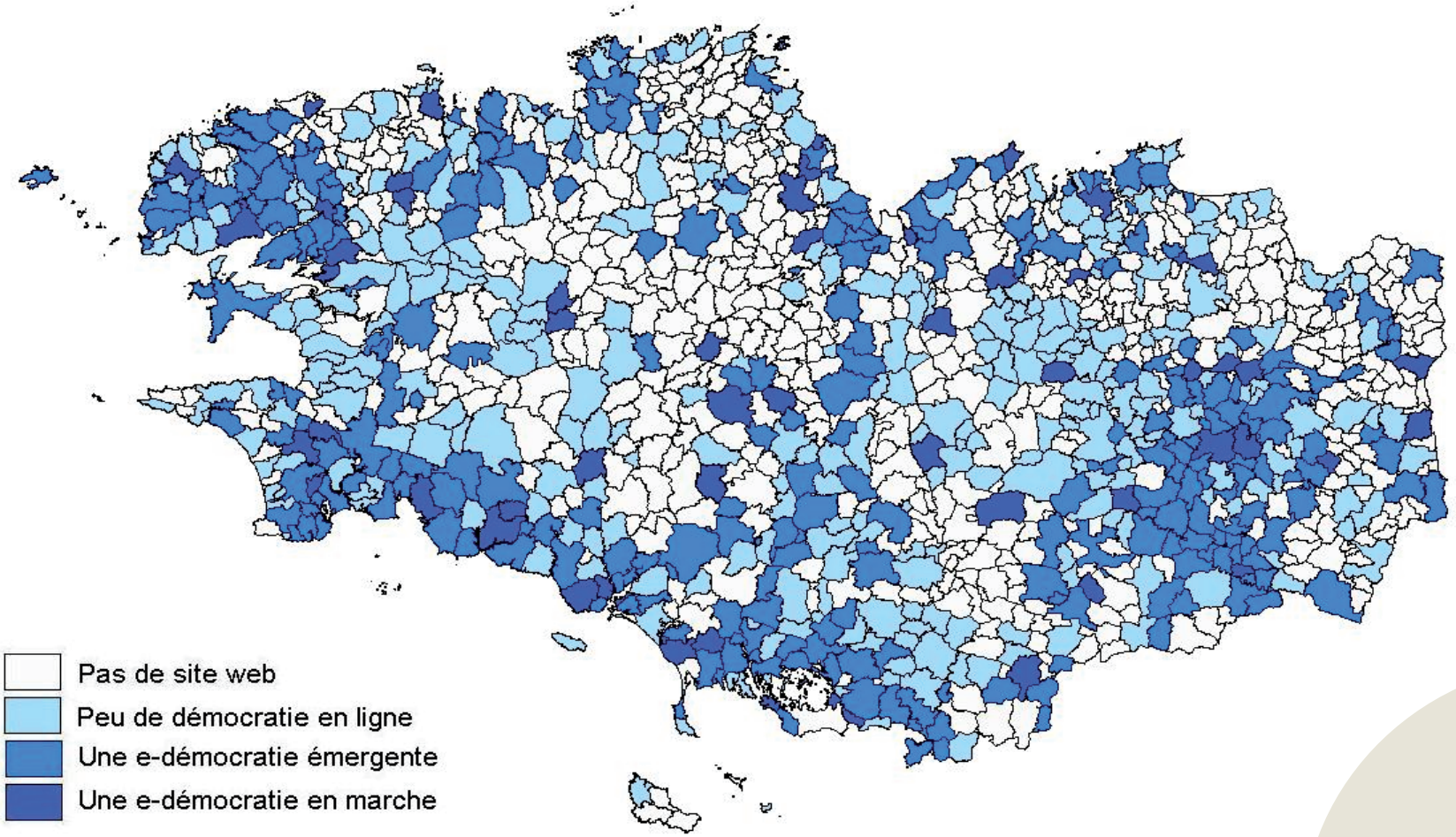


Participation citoyenne : la faible offre d'outils favorisant l'interaction.

Si **77%** des sites web disposent d'un formulaire de contact, ils ne sont plus que **10%** à proposer les commentaires, à disposer d'un forum ou à offrir l'option de poster une information.
5% proposent un blog, **2 %** le sondage en ligne et **0,30%** un chat.

8 Proportion calculée sans les variables « appel d'offres pour marchés publics » & « carte nationale d'identité, passeport », celles-ci dans tous les cas étant simplement présentes ou non, sans possibilité de démarches en ligne sur le site de la mairie.

L'e-démocratie en Bretagne



MORSOUIN.ORG
mesure & analyse des usages numériques

Groupe 1 : 50% des sites web ont « peu de démocratie en ligne. »

Ce groupe comporte 333 communes qui répondent en moyenne à 4 critères (9 au maximum) sur les 26 de la catégorie « fonction démocratique ». 64% sont des sites de communes de moins de 2000 habitants (95% : moins de 5000 hab).
50% des communes ayant un site affichent peu d'informations sur l'actualité municipales ou les finances de la ville. Dans cette catégorie, seuls 12% affichent les demandes d'état-civil et 8% les démarches pour la carte nationale d'identité(CNI) contre 50% pour l'ensemble des sites web communaux bretons. Seuls 10% des sites de cette catégorie renvoient vers le site servicepublic.fr pour les demandes de carte nationale d'identité (contre 22% pour l'ensemble des sites web).
Cependant, un certain dynamisme est à souligner puisque 33% des sites proposant les informations sur l'état civil proposent une démarche en ligne (via un formulaire ou un mail).

Groupe 2 : Une e-démocratie émergente

Ce groupe comporte 267 communes qui répondent en moyenne à 9 critères (18 au maximum) sur les 26 de la catégorie « fonction démocratique ». 74% des sites des communes de plus de 10 000 habitants se situent dans cette classe
40% des sites web communaux ont entamé une démarche informationnelle importante. 98% des sites de cette catégorie diffusent l'organigramme des élus (contre 85% pour l'ensemble des sites web)
76% affichent les démarches à suivre pour une inscription sur les listes électorales contre 38% de l'ensemble des sites web.
53% d'entre eux diffusent les informations et démarches pour les demandes de permis de construire (contre 25% de l'ensemble des sites) et 45% les demandes de travaux (vs 22%) Ces sites affichent deux fois plus les informations sur les finances de la ville (27%)

Groupe 3 : Une e-démocratie en marche.

Ce groupe comporte 60 communes qui répondent en moyenne à 12 critères (24 au maximum) sur les 26 de la catégorie « fonction démocratique ».
37 de ces communes ont moins de 2000 habitants, des petites communes qui ne se distinguent ni par le revenu des habitants, ni par leur niveau d'éducation, ni par leur caractère touristique.
9% des sites web communaux proposent une offre d'information démocratique répondant aux axes : les démarches administratives, la politique locale et la participation citoyenne. Si cette offre est hétérogène, on note une réelle volonté de diffusion de la dynamique territoriale. 77% des sites de cette catégorie publient les avis d'appels d'offre contre seulement 29 % pour l'ensemble des sites web communaux.
L'ordre du jour du Conseil Municipal (28%).
On trouve dans cette catégorie, les prémices d'une citoyenneté interactive avec la mise en place d'outils d'échanges et de communication quasi inexistants dans les autres groupes : •Blog : 18% (moyenne 5%) •Commentaires : 22% (9%) •Poster une information en ligne 75%(10%)
•Sondage et consultation sur les projets de la ville : 15% (vs 2%)

Comme le montre la classification, même pour les sites répondant au plus grand nombre de critères, les informations sur la politique locale et les démarches administratives restent partielles et non uniformisées. La vie intrinsèque de la mairie est diffusée aléatoirement. Une hétérogénéité dans la diffusion des informations pourtant publiques comme les finances de la ville (15%) ou les arrêtés communaux (7%) qui ne favorise pas l'implication active de l'administré dans la vie de la Cité.
L'e-administration est statique, se contentant souvent d'une simple information ou d'un lien vers le site de l'état servicepublic.fr. Les démarches en ligne, permettant la réalisation d'un acte administratif sans déplacement ou sans impression de papiers sont sporadiques et relèvent d'une volonté forte, et souvent coûteuse, de l'équipe dirigeante. Plouzané, Guipavas et Rennes sont, à l'été 2010, les seules communes à proposer le paiement en ligne de la cantine municipale.

L'enjeu de la démocratie en ligne n'est pas intégré

Comment tenter d'expliquer le manque de dynamisme administratif des sites web communaux ? Plusieurs regards peuvent se porter sur les politiques d'utilisation d'un site par une commune.

La valorisation de l'équipe municipale

Les communes diffusent plus facilement les informations administratives liées à la mairie et à son fonctionnement : (les compétences des services, le bulletin municipal…) Un choix d'informations « neutres » qui informent positivement et diffusé par la moitié des mairies. Les explications budgétaires, les arrêtés préfectoraux sont rarement publiés en ligne.

Le coût : un réel frein ?

Certaines démarches comme le paiement en ligne requiert des fonctions avancées et donc plus coûteuses ou d'autres comme la gestion d'un forum, de commentaires, la mise en place d'un chat nécessitent des ressources dédiées(modérateur par exemple). Cependant, les informations sur les démarches impliquent le même processus que les informations purement « communication » : mise en ligne, lien vers un autre site ou téléchargement d'un fichier pdf. Hors celles-ci ne sont pas diffusées au même niveau : les démarches pour l'inscription sur liste électorale sont communiquées sur 39% des sites, la liste des associations, par exemple, est diffusée à 92%.

Les équipes dirigeantes ont bien intégrée l'importance d'une présence sur la toile pour la valorisation de leur ville mais non pas complètement adopté l'idée de l'outil web comme leur permettant la simplification des procédures. Paradoxalement, les services pour lesquels l'administré est dans l'obligation de se déplacer en mairie, et souvent plusieurs fois pour un même acte, sont plutôt développés : 50% des sites affichent les démarches pour l'obtention de la carte nationale d'identité et le passeport. C'est donc qu'il y a une prise de conscience de l'intérêt du web mais pas de mise en marche de l'administration en ligne.
La dissociation des tâches au sein d'une mairie, un interlocuteur différent pour les travaux, les cartes d'identité, la cantine (parfois même hors les murs) ne facilite pas la recentralisation des informations et leur rediffusion vers un support unique.

GRILLE D'ANALYSE DU CONTENU DES SITES WEB COMMUNAUX BRETONS

établie par l'observatoire de M@rsouin à l'été 2010

Fonction Vitrine (6 critères)

Infos touristiques
Type de cartographie
liste hébergements (hôtels, gites, chambres …)
galerie de photos
multimedia (vidéo, visite virtuelle, Web TV)
autres langues

Fonction Communication (23 critères)

vie pratique
liste des associations avec les contacts
jeunesse, éducation (lieux d'accueil comme les écoles, CLSH, maison des jeunes …)
mail de contact
liste des commerçants
actualités
infos sociales
liste des services publics (bibliothèque, école, équipements …)
agenda (futur)
lien hypertexte avec EPCI
infos santé (médecins, urgences …)
environnement, urbanisme
développement économique, finances (entreprises, emploi …)
équipements sportifs
infos transports
mails ou contacts type annuaires
menus scolaires
projets municipaux récents
plan local d'urbanisme
météo
petites annonces
intégration de sous sites de tiers locaux (asso, écoles, tourisme …)
Information culturelles ou de loisirs

Fonction démocratique (26 critères)

organigrammes élus/services
Formulaire de contact
bulletin municipal (mois-année du dernier)
archivage bulletin (année)
organisation de la mairie (compétences, commissions municipales …)
demande des papiers des états civils
CNI, passeport
inscription liste électorale
appels d'offres pour marchés publics
demande de permis de construire
Avis attribution
déclaration de travaux
location de salles municipales
finances de la ville (explications des budgets sur le site et non bulletin)
ordre du jour (voir actualités)
inscription, dérogation scolaire/crèche
Commentaires
poster une info (annoncer un événement)
inscription, demande de subventions pour associations
arrêtés préfectoraux, règlements communaux
inscription cantine
blogs
quickvote
paiement, factures en ligne (ex cantine à Rennes)
chat
forums

Facilité l'utilisation du site, accessibilité (12 critères)

ajouter le site aux favoris
Impression
mention accès handicap
FAQ
aide à la navigation
moteur de recherche
moteur de recherche avancé
RSS général
RSS thématiques
newsletter
recommander le site à un ami, partage sur les réseaux sociaux
Module d'envoi SMS

Transparence (8 critères)

copyright
responsable du site
responsable édition
mention logiciel
mention prestataire, hébergement
mention du web standarisé
mention du nombre visite
présence de l'intégration du Guide des Droits et démarches en ligne de service-public.fr