Extrait du MARSOUIN.ORG

http://marsouin.telecom-bretagne.eu/spip.php?article94

**e-gouvernement en Bretagne.**

# L'usage des TIC par les communes, premiers constats.

- Observer/experimenter - OPSIS -

Date de mise en ligne : vendredi 10 février 2006

**Description :**

Premières analyses des données recueillies par l'enquête 2005.

**MARSOUIN.ORG**

**Après la publication des** premiers chiffres de l'enquête commune 2005, nous présentons ici une analyse d'une partie de ces chiffres, ainsi qu'une première typologie des communes.

Quelques rappels (méthodologiques) sur l'enquête (voir le détail en suivant ce lien) :

- quand nous parlons de « commune », il s'agit de l'entité administrative (l'administration communale),
- le questionnaire a été envoyé par la poste aux 1269 communes bretonnes, à la mi-octobre 2005 ;
- le taux de retour est de 48,4%, soit 614 réponses (sur la période mi-octobre, fin décembre 2005, contre 44% il y a deux ans),

315 communes (51%) avaient déjà répondu à l'enquête en 2003. Le taux de retour parmi les communes ayant répondu en 2003 est donc plus important (58%).

# L'équipement.

- ***L'ordinateur.***

**Toutes les mairies de l'échantillon (sauf une) sont informatisées.**

On ne peut néanmoins pas parler de forte diffusion de l'ordinateur dans les locaux des mairies. De fait, la part d'employés équipés reste faible, seulement 6% des mairies possèdent au moins un ordinateur par employé municipal. Parmi ce personnel, ce sont les « secrétaires généraux « qui sont les mieux équipés (84%).

| Rapport entre le nombre d'ordinateurs et le nombre d'employés municipaux. | Part des communes dans ce rapport |
|---|---|
| Un ordinateur ou plus par employé municipal | 6% |
| Un ordinateur pour 2 employés | 20% |
| Un ordinateur pou 3 ou 4 employés | 44% |
| Moins d'un ordinateur pour 4 employés | 30% |

Les élus, partageant souvent leur bureau, n'ont pas systématiquement d'ordinateur. Même le maire n'en a un que dans un cas sur quatre.

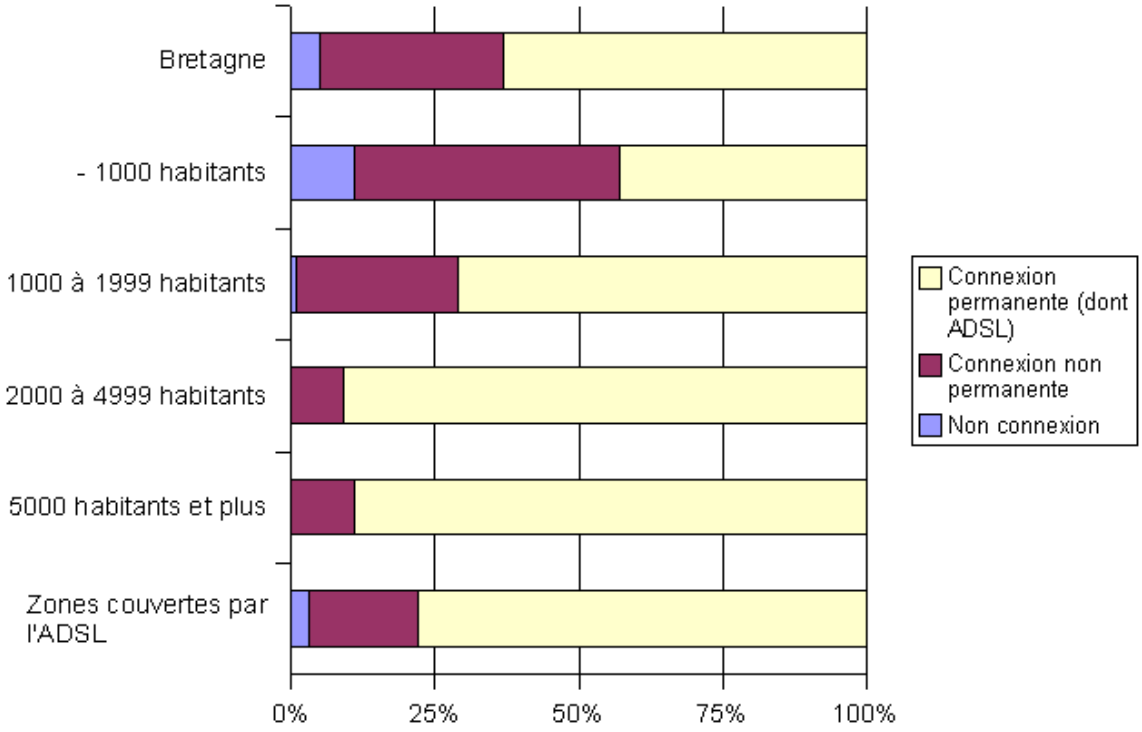
Copyright © MARSOUIN.ORG

- ***La connexion à Internet.***

**95% des communes ayant répondu sont connectées à Internet (+8 points en 2 ans)**

Près des deux tiers des mairies (contre 14% en 2003) ont aujourd'hui une connexion permanente (ADSL principalement).

Les facteurs « taille de la commune » et « couverture du territoire par l'ADSL » (deux facteurs très liés) restent les principaux déterminants de l'absence de connexion ADSL.




*À noter :* pour des questions de « sécurité », certaines mairies ne dédient qu'une part de leur parc informatique à l'accès à Internet, les données à caractère confidentiel se trouvant sur l'autre partie, non connectée.

Les mairies protègent souvent leur(s) ordinateur(s) par des antivirus (83%), les mettent en réseau (82% des communes ayant plusieurs ordinateurs) et les équipent d'une suite bureautique (96%).

- ***Les applications disponibles.***

Les logiciels installés sur ces ordinateurs sont souvent propres à la mairie. Sans surprise, les plus répandus et les plus utilisés concernent la comptabilité et les finances, la gestion des élections et celle de l'état civil.

37% des mairies ont un logiciel de type SIG (système d'information géographique), notamment pour faciliter la consultation du cadastre.

Peu de commune (2 sur 10) en sont à partager des bases de données multi-sites et à travailler sur la mutualisation

Copyright © MARSOUIN.ORG

des coûts (SIG multi-postes, multi-thématiques, multi-sites, par exemple).

| Type de logiciel | Proportion des communes bretonnes équipées |
|---|---|
| comptabilité et finances | 99% |
| gestion des élections | 90% |
| gestion de l'état civil | 68% |
| services d'urbanisme (cadastre, cimetière...) | 64% |
| ressources humaines | 39% |
| activités enfance (cantine, CLSH...) | 32% |
| gestion des appels d'offre | 10% |
| services généraux (état des stocks, parc automobile, plannings ...) | 8% |
| services techniques (réservation des ressources, travaux voirie, eau...) | 8% |

- ***La présence sur le WEB.***

**81% des communes sont présentes sur le Web, mais seulement 37% à travers un site communal.**

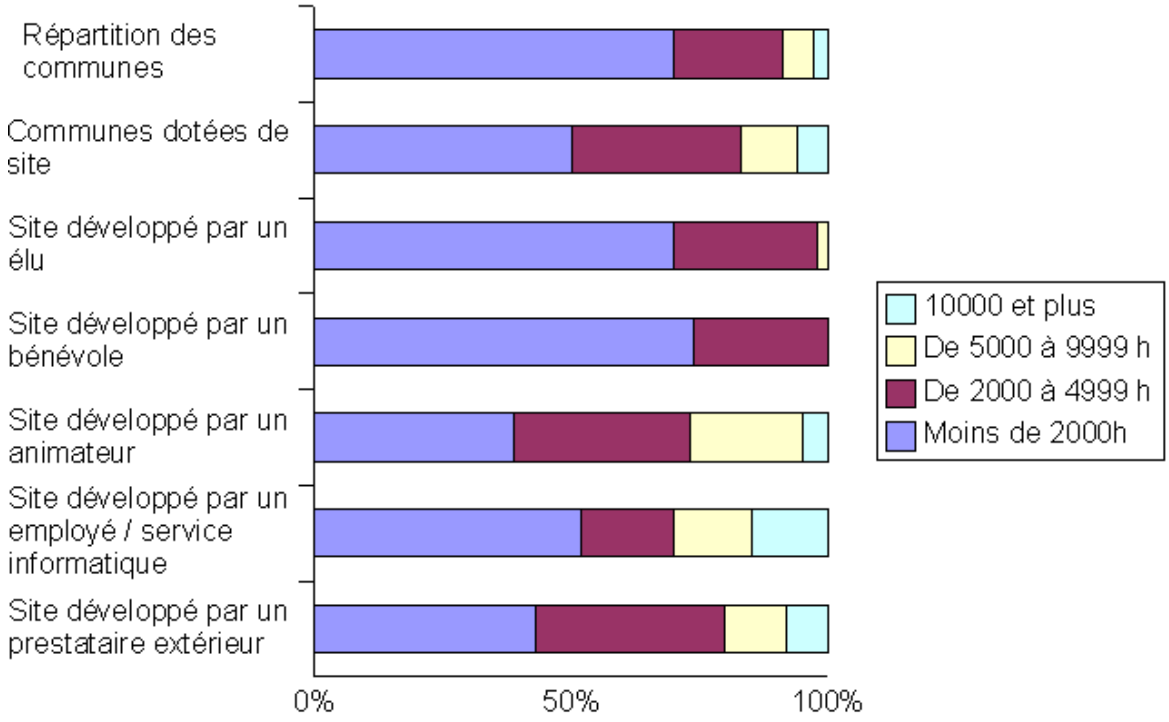
Cette forte présence est donc principalement due à l'existence des sites intercommunaux.

| Site(s) Web(s) existant(s) pour la commune. | Part des communes de chaque type. |
|---|---|
| Site communal et site intercommunal | 30% |
| Site communal et pas site intercommunal | 6% |
| Site intercommunal et pas site communal | 45% |
| Pas de site | 19% |

**L'évolution de la présence sur le Web.**

Copyright © MARSOUIN.ORG

Le taux d'équipement des communes en site Web propre semble avoir atteint plafond, il était déjà de 35% fin 2003. Le facteur taille joue toujours un rôle primordial. Pour développer leur site, les petites communes font beaucoup moins appel à des prestataires extérieurs que la moyenne et tentent plutôt de trouver les ressources en interne (bénévoles, élus, employés, notamment animateur de l'espace cybercommune).




S'agissant des sites intercommunaux, la commune ne se charge du contenu des pages la concernant que dans 10% des cas. Dans 55% il s'agit simplement d'une fiche définie au niveau de l'intercommunalité.

**Le contenu des sites Web communaux.**

Un tiers des sites n'évolue pas (contre 43% mis à jour hebdomadairement et 25% mensuellement).

Il n'existe pas de site type, même si la raison d'être des sites municipaux est simple : informer les administrés (67%) notamment sur les services de la mairie (55%) avant la publication d'informations pour les touristes (44%).

Les contenus varient beaucoup d'un site à l'autre, souvent en concordance avec les objectifs cités ci-dessus.

Le développement des services en ligne reste faible :

- 40% des sites traitent des démarches administratives, mais souvent simplement sous forme d'informations en ligne ou de liens (60% de ces sites). 27% offrent la possibilité de télécharger des formulaires et seulement 13% celle de lancer des télé-procédures pour des commandes d'actes,
- seulement 13% des communes ont mis en place une solution permettant la dématérialisation des appels d'offre et seulement 21% mettent en ligne leurs appels d'offre.

Copyright © MARSOUIN.ORG

Les initiatives de démocratie participatives sont anecdotiques (4% des communes ayant un site proposent des forums avec les administrés).

Le site Web n'est pas encore perçu comme un support de communication majeur, engageant pour l'administration communale. Dans 25% des cas les informations sont directement insérées par la personne en charge du site. De plus, elles sont rarement validées par la personne (ou le service) responsable du bulletin municipal.

| Types de contenu | Part des sites proposant le contenu |
|---|---|
| **Vie de la commune à destination d'usagers externes** | |
| Information touristique | 72% |
| Information sur l'environnement, l'urbanisme et le logement | 48% |
| Information sur l'économie, la finance (entreprises, commerces, emploi ...) | 44% |
| **Vie de la commune à destination d'usagers résidents** | |
| Information culturelle et sportive | 78% |
| Information sociale et scolaire | 60% |
| Vie pratique (circulation, marchés, brocantes, santé ...) | 61% |
| Inscriptions à la cantine, la halte-garderie, la crèche, dans les clubs sportifs municipaux ... | 11% |
| **Vie de la Mairie** | |
| Information sur les appels d'offre de marchés publics | 21% |
| Journal d'information municipale | 53% |
| Organigramme des élus et des services | 56% |
| Délibérations du conseil municipal | 46% |
| Arrêtés préfectoraux | 4% |
| Contacts eMail (élus, services ...) | 46% |

Copyright © MARSOUIN.ORG

| Relations autres et environnement | |
|---|---|
| Forums de discussion sur la politique municipale | 4% |
| Possibilité de poser des questions aux élus | 20% |
| Mise en ligne des questions les plus posées | 1% |
| Petites annonces | 7% |
| Listes de diffusion d'informations | 6% |
| Répertoire de liens vers sites publics | 36% |
| Répertoire de liens vers sites privés | 20% |
| Existence d'un accès réservé (interne ou non) permettant d'accéder à des bases de connaissances, des documents, de consulter des plannings ... | 5% |

# Usages : un apprentissage lent du média Internet.

Nous avons vu précédemment que les TIC sont présentes au sein des mairies mais qu'en est-il au niveau de leur appropriation par l'administration communale ? Globalement, les usages sont encore peu développés, et les apprentissages lents. Différents groupes se distinguent, en particulier quant à l'usage du courrier électronique, l'usage du Web en tant que source d'information et la nature de la présence en ligne.

- ***Les communes intéressées (42%)***

Elles ont compris qu'Internet permettait de recevoir, mais aussi d'émettre.

Leurs administrés peuvent les contacter par messagerie électronique et elles nous disent leur répondre par cette voie.

Le courriel est aussi utilisé dans les relations (toujours en réception et en émission) avec les administrations (Préfecture, CG, CCAS ...) et la communauté de communes.

Le personnel n'hésite pas non plus à utiliser cet outil en interne et va même jusqu'à joindre les élus à travers leurs mails professionnel ou personnel. Il se sert d'Internet comme source d'information et consulte des sites publics nationaux, régionaux, des sites de conseil juridique ...

Souvent, ces communes se sont dotées d'un site propre.

Copyright © MARSOUIN.ORG

Il s'agit surtout de communes urbaines, assez grandes (plus de 2000 habitants).

Elles font souvent partie d'une zone de couverture ADSL et ont une connexion permanente. Au sein du personnel, on retrouve dans la plupart des cas une personne ou un service pour s'occuper des questions concernant les systèmes d'informations, Internet et l'informatique en général.

- ***Les communes consommatrices (38%)***

Elles ont une adresse de courrier électronique mais ne communiquent pas autant dessus, très souvent elle n'est pas indiquée dans le bulletin municipal, par omission ou volontairement (« trop de mails et de SPAM »).

L'usage en interne et en externe du courrier y est beaucoup moins répandu et toutes ne se servent pas de leur connexion à Internet pour naviguer. Elles sont souvent présentes sur le Web à travers le site de l'intercommunalité mais ne sont pas impliquées dans le développement d'un site propre.

Ce sont le plus souvent des petites communes, plutôt rurales et disposant de peu de moyens en interne, moins connectées par ADSL que la moyenne.

- ***Les communes timorées (15%)***

Certes, elles aussi disposent d'une messagerie, peu utilisée d'ailleurs, mais on note surtout leur absence sur la toile. En effet, il n'existe aucune initiative « personnelle », provenant de la volonté de la commune elle-même, ou « mutualisée », provenant de la décision collective au niveau de la communauté de communes ; le projet n'étant sûrement pas prioritaire.

La plupart des communes de ce groupe sont de petite taille ou de taille moyenne, plutôt rurales. Elles se connectent à Internet plutôt par modem classique ou RNIS. On n'y retrouve pas non plus « d'élément » moteur, susceptible de prendre en charge et surtout diffuser les nouvelles technologies au sein de l'administration.

- ***Les communes réticentes (5%)***

L'ordinateur (ses logiciels d'application, parfois un réseau interne) est intégré à leur vie quotidienne, mais pas Internet.

Ces communes ne sont pas sûres qu'Internet (souvent vu du point de vue du seul Web)  ait un intérêt pour elles.

Copyright © MARSOUIN.ORG