



Enquête.

Usages numériques dans les communes : regards d'élus

Eléments de conclusion

L'Observatoire M@rsouin du Numérique et de l'Innovation (OMNI) réalise à intervalles réguliers (tous les trois ans en moyenne) des enquêtes par questionnaire portant sur les usages numériques des communes bretonnes. L'objectif principal de cette édition 2018 était de comprendre quelles étaient les perceptions des élus vis-à-vis du numérique, et dans quelles mesures ces perceptions pouvaient orienter le degré d'intégration et d'appropriation des outils numériques au sein de leur commune. Cinq pistes de réflexion et de travail émergent des préoccupations des élus

- 1. L'enquête révèle que les élus réclament les moyens de mettre en œuvre une communication claire à propos de la situation et du degré d'avancement du plan BTHD sur le territoire communal (ou intercommunal), et ceci tant envers les administrés qu'envers les acteurs économiques.**

En effet, l'intégration du numérique dans un projet politique ou de territoire est corrélée à la présence d'une infrastructure réseau *ad hoc* dans les communes. Les zones blanches ou les débits insuffisants sont des freins, tant dans l'élaboration de stratégie numérique cohérente que dans la mise en conformité à certaines obligations légales relatives au secteur numérique. Or, ces questions liées aux réseaux et aux infrastructures disponibles préoccupent les administrés et les acteurs économiques du territoire : les élus sont souvent sollicités et se sentent parfois impuissants, n'étant pas toujours informés des délais relatifs aux chantiers publics de mise en place du haut débit dans les territoires.

- 2. En matière d'intégration numérique, les élus insistent sur l'intérêt d'identifier des référents, des personnes ressources déjà en place.**

Certains élus ont grandi à l'ère d'Internet ou sont issus professionnellement du milieu de l'informatique et il est aisé pour eux de prendre en main les TIC dans leurs usages quotidiens ou dans la mise en place d'outils numériques pour la commune. Ce sont ces élus-là qui peuvent « faire la différence ». Le degré d'intégration numérique d'une commune (dématérialisation, communication Web, etc.) est ainsi relativement dépendant du fait de rencontrer « la bonne personne au bon moment ». Sans meneur, même avec des élus conscients de la nécessité de se tourner vers plus de numérique, il semble très difficile de mener une stratégie numérique efficiente.

3. Dans le même esprit d'accompagnement, il ressort de l'enquête un besoin de formation aux usages des outils numériques, tant en faveur des élus que des agents municipaux.

Pour les élus, il s'agit d'apprendre à maîtriser au mieux la gestion des nouvelles temporalités inhérentes à l'usage des outils numériques. Au quotidien, le travail d' élu peut parfois entrer en « concurrence » avec la sphère personnelle et professionnelle. Il faudrait aujourd'hui être disponible en permanence, répondre rapidement à toutes les demandes. Leurs possibilités de « déconnexions » sont ainsi corrélées à une gestion plus ou moins subie des réseaux sociaux numériques, quand les pages personnelles et publiques sont parfois mal différenciées. Par ailleurs, si les élus estiment qu'à ce jour, le rapport aux citoyens n'est pas profondément transformé par l'arrivée du numérique, le rapport aux agents évolue quant à lui de façon sensible. Même s'il n'existe pas de liens de hiérarchie formel entre élus et agents, des enjeux de « management » peuvent se poser dès lors qu'il s'agit d'implémenter de nouvelles manières de travailler. Ainsi travailler avec le numérique constitue un véritable bouleversement pour certains agents, peu ou pas formés et habitués au papier ou au face à face avec « son » élu.

Face à ces inégalités d'aisance, l'accompagnement individualisé des élus communaux, surtout dans les communes sans élu ou agent spécialisé dans le numérique, semble donc être un élément clef pour encourager la transition numérique locale

4. La mise en place de services mutualisés sur les usages du numérique, au niveau intercommunal, est un souhait largement partagé par les élus interrogés.

La mutualisation intercommunale serait une manière de contourner certaines difficultés locales. Tous les élus expliquent qu'ils observent et s'inspirent parfois des pratiques des communes voisines. Pour certains, il s'agit véritablement de trouver une stimulation auprès de communes qui peuvent être plus avancées ou mieux dotées, de chercher les meilleures solutions. Pour d'autres, particulièrement dans les petites communes, il s'agit surtout de ne pas « prendre trop de retard » par rapport aux autres dans ce mouvement généralisé de numérisation. Pour autant, une véritable intercommunalité en matière de numérique demeure faible et plusieurs élus évoquent l'insuffisante mutualisation entre communes des ressources, notamment humaines, en matière de numérique. Il apparaît clair qu'il s'agit actuellement, et pour les années à venir, d'un élément central dans la transition numérique locale.

5. Notre enquête fait apparaître que le tournant du numérique est aussi une affaire de patience...

Pour les agents comme des administrés, la transition numérique n'apparaît possible que progressivement : les compétences ou le goût pour les usages des outils numériques semblent corrélés à l'âge des usagers. L'idée que le rajeunissement des agents et des habitants pourrait résoudre une partie des problèmes de numérisation des communes demeure assez partagée par des élus.