



# RAPPORT D'ENQUÊTE

## Usages numériques dans les communes : regards d'élu·e·s

Enquête qualitative menée par le groupement d'intérêt scientifique  
M@rsouin

Môle armoricain de recherche sur la société de l'information et les usages d'Internet

Août 2018

Claire de Bellefon - Chargée d'études au sein de l'observatoire M@rsouin (travail préparatoire, entretiens, analyse et rédaction du rapport)

Benjamin Lecoœur – Stagiaire master GTDL (entretiens)

Margot Beauchamps – coordinatrice du GIS M@rsouin (travail préparatoire, entretiens)

## Table des matières

Introduction : contexte de l'enquête .....	3
Les enquêtes M@rsouin « communes » .....	3
Le souhait d'un focus particulier sur les élu·e·s .....	3
Objectifs et méthodologie .....	3
Objectifs .....	3
Méthodologie .....	5
Résultats de l'enquête.....	6
Le numérique, kézako et pour quoi faire ? .....	6
<i>Le numérique, c'est d'abord les infrastructures réseau .....</i>	<i>6</i>
<i>Le numérique, c'est tout de même aussi autre chose.....</i>	<i>7</i>
<i>Le numérique pour quoi faire ? Intégration du numérique dans des projets de territoire .....</i>	<i>8</i>
Image de la commune.....	8
Activité(s) et attractivité du territoire communal.....	9
Influence des territoires voisins .....	10
Une transformation du métier d'élu·e.....	11
<i>Une transformation dans le travail d'élu·e au quotidien.....</i>	<i>11</i>
Une transformation des frontières entre vie d'élu·e, vie privée et vie professionnelle parfois difficile à assumer .....	11
Une transformation du rapport avec les agents : « manager » la transition numérique .....	13
<i>Vers un nouveau rapport aux citoyen·ne·s ?.....</i>	<i>15</i>
Échange-t-on plus souvent et plus directement qu'avant avec les élu·e·s ? .....	15
Réseaux sociaux : un intérêt variable, et souvent une crainte des débordements .....	16
Le numérique, ce sont aussi de nouveaux services à apporter aux citoyen·ne·s .....	18
Composer avec des ressources et compétences variables pour intégrer peu à peu le numérique.....	20
<i>Inégalités de compétences individuelles.....</i>	<i>20</i>
Un effet âge.....	20
Une forte influence du parcours antérieur et professionnel .....	21
<i>Des attitudes variées des élu·e·s face au numérique qui n'empêchent pas une adhésion générale au principe de numérisation.....</i>	<i>23</i>
<i>Et l'intercommunalité, dans tout ça ?.....</i>	<i>26</i>
Éléments de conclusion : la numérisation, quels défis pour les élu·e·s locaux·ales ? ....	27

# Introduction : contexte de l'enquête

## Les enquêtes M@rsouin « communes »

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. Ces enquêtes, adressées à l'intégralité des communes du territoire breton, ont pour objectif :

- d'une part, de dresser un état des lieux et un suivi des pratiques à l'œuvre au sein des communes en matière de numérique. Les thématiques abordées concernent ainsi par exemple l'équipement au sein des mairies, la dématérialisation des procédures, la présence des communes sur le Web, le type de connexion dont disposent les habitant·e·s, les compétences numériques et la formation des agent·e·s et des élu·e·s, ou encore les relations numériques avec les partenaires et les administré·e·s.
- d'autre part, de nourrir les travaux de recherche des chercheur·se·s breton·ne·s membres du GIS M@rsouin.

Les résultats des précédentes enquêtes sont disponibles sur <https://www.marsouin.org/rubrique37.html>. Les données, consultables dans leur intégralité sur <https://marsouin.shinyapps.io/ShinyMarsouin/>, ont notamment permis d'alimenter l'édition 2016 du *Panorama des usages numériques bretons* publié par la Région Bretagne. Une nouvelle enquête par questionnaire a été lancée en avril 2018 auprès des 1232 communes bretonnes. Les données sont en cours d'analyse.

## Le souhait d'un focus particulier sur les élu·e·s

Pour cette édition 2018, OMNI, en cohérence avec le souhait exprimé par la Région Bretagne, a choisi d'effectuer un focus sur les élu·e·s communaux·ales face au numérique en sus du renouvellement de l'enquête par questionnaire que nous venons d'évoquer (qui, elle, s'intéresse essentiellement aux pratiques de la commune comme entité plutôt qu'au regard qu'en ont les décideurs publics).

L'objectif principal de l'enquête était ainsi de comprendre quelles étaient les perceptions des élu·e·s 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.

# Objectifs et méthodologie

## Objectifs

Les enquêtes quantitatives auprès des collectivités menées par M@rsouin (enquêtes Communes bretonnes 2003, 2005, 2007, 2010 et 2013, enquête EPCI 2014) ont cherché à mesurer l'appropriation du numérique par les collectivités.

Les questionnaires donnaient parfois quelques indications sur le rôle des élu·e·s dans l'introduction de nouveaux outils numériques dans le fonctionnement des communes ou EPCI. C'est le cas des questions suivantes, posées en 2013 :

- parmi ces personnes, y en a-t-il qui jouent un rôle moteur dans l'usage du numérique dans votre collectivité : maire, autre élu·e, directeur·rice général·e des services, informaticien·ne, un·e animateur·rice d'EPN, autre agent·e),
- selon vous, quelle impression ont les personnes suivantes de l'informatisation de leur travail : le/la Maire/ les élu·e·s (échelle de réponse de très favorable à pas du tout favorable)
- qui a développé et/ou assure la gestion du site Web (élu·e, animateur·rice d'EPN, agent·e, prestataire, autre)

Mais le questionnaire, qui aborde de nombreux aspects des enjeux numériques pour les collectivités locales, ne permet pas d'aborder de front la question de la perception qu'ont les élu·e·s des outils numériques.

Or ces dernier·ère·s sont au centre du processus décisionnel de l'action publique locale (sans pour autant tomber dans une vision caricaturale de l'élu·e comme seul·e décideur·se).

Dans leur vie d'élu·e, les acteur·rice·s politiques locaux·ales sont confronté·e·s à plusieurs aspects du numérique.

Le numérique est en effet tout d'abord un objet de politique publique en tant que tel, notamment dans la mise en œuvre des politiques infrastructurelles et de développement des réseaux (ex : déploiement de la fibre optique dans les territoires). Les choix concernant cet objet sont souvent liés à des enjeux d'attractivité et de concurrence territoriale, tant pour les entreprises que pour les habitant·e·s. Dans le même ordre d'idées, les outils Web sont aujourd'hui la « vitrine » des collectivités, avec des sites Web ou des réseaux sociaux instruments de marketing territorial.

Le numérique est également, aujourd'hui, un élément de lien avec l'habitant·e-citoyen·ne. De communication, d'une part : les élu·e·s locaux·ales, via des sites, blogs ou réseaux sociaux, peuvent avoir un lien « personnel » direct avec les citoyen·ne·s. De démocratie participative, d'autre part, avec le développement récent ou à venir d'outils en ligne (budget participatif de Rennes, par exemple, où les citoyen·ne·s sont invité·e·s à déposer leurs projets en ligne).

Les collectivités sont amenées à répondre à des politiques top-down, venues « d'en haut », c'est-à-dire de l'État. Les élu·e·s se voient obligé·e·s de traduire des lois votées au niveau national, voire européen, comme la loi pour une République numérique.

Enfin, les élu·e·s, de par leur pouvoir de décisions budgétaires et de par leur travail au quotidien aux côtés de l'administration de leur collectivité, ont une influence certaine sur le processus de dématérialisation des procédures et de numérisation des services.

Dès lors, plusieurs grandes questions se dégagent concernant la perception qu'ont les élu·e·s du numérique : peut-on établir une « typologie », même approximative, des élu·e·s face au numérique selon la perception qu'ils·elles en ont (« frileux·ses », « demandeurs·ses », « réfractaires », « convaincu·e·s »...) ? Comment la perception du numérique des élu·e·s influe-t-elle sur la manière de mener une politique numérique sur le territoire ? Comment les élu·e·s définissent-ils·elles le numérique ? Le numérique constitue-t-il une « révolution » dans leurs rapports de travail ou dans leur manière de communiquer avec les citoyen·ne·s ?

## Méthodologie

L'enquête quantitative menée parallèlement auprès de communes bretonnes, ne nous paraît pas réellement pertinente pour cerner ces éléments. Les perceptions, en effet, ne peuvent être réellement comprises que par la construction d'un échange : elles ne sont pas standardisées, ni standardisables.

De ce fait, pour aborder la question de la perception du numérique par les élu·e·s, leurs représentations sociales dans ce domaine et la manière dont ces dernières peuvent influencer les orientations politiques, nous avons privilégié une méthodologie qualitative, c'est-à-dire qui se fonde sur un corpus d'entretiens semi-directifs, auprès d'un échantillon d'élus·es de communes bretonnes. Une grille d'entretien a été construite à partir des questions soulevées plus haut.

Nous avons cherché à diversifier les types de communes où interroger les élu·e·s : taille de collectivité, localisation (4 départements, situation littorale ou intérieure, situation économique, etc.). Les entretiens réalisés nous ont permis de rencontrer des élu·e·s dont les carrières professionnelles et politiques, mais aussi l'âge, et l'orientation politique sont variés.

Douze maires, adjoint·e·s au maire ou conseiller·ère·s municipaux·ales ont ainsi été interrogé·e·s, via des entretiens d'une heure environ :

- Maire d'une commune rurale du Finistère de 1300 habitants environ
- Maire d'une commune rurale des Côtes-d'Armor de 1500 habitants environ
- Conseiller municipal délégué à la culture d'une commune du Morbihan de 10000 habitants environ
- Maire d'une commune rurale d'Ille-et-Vilaine de 2000 habitants environ
- Maire d'une commune rurale d'Ille-et-Vilaine de 900 habitants environ
- Maire d'une commune côtière du Morbihan de 1300 habitants environ
- Maire d'une commune du Finistère de 15000 habitants environ, hors Brest Métropole
- Adjoint en charge de l'Administration Générale, de l'Économie, de l'Urbanisme et du Numérique d'une commune côtière très touristique du Finistère de 3300 habitants environ (12000 en saison)
- Adjoint délégué au personnel et aux nouvelles technologies d'une commune périurbaine du Finistère de 13000 habitants environ
- Conseiller municipal en charge du numérique d'une commune rurale d'Ille-et-Vilaine de 1900 habitants environ
- Adjoint au numérique d'une commune périurbaine d'Ille-et-Vilaine de 7000 habitants environ
- Adjoint en charge de l'administration générale et des moyens d'information et de communication d'une commune périurbaine d'Ille-et-Vilaine de 12000 habitants environ

S'ajoutent à cela deux entretiens avec des agents en charge du numérique ou de la transition numérique des deux plus grandes communes bretonnes, Rennes et Brest. Initialement, nous souhaitions pouvoir inclure dans notre étude des observations sur ces villes, mais il est apparu dans ces entretiens qu'au vu de leur importance (nombre d'élus·es, nombre d'agent·e·s, population, place dans les intercommunalités, etc), il semblait peu pertinent de vouloir les traiter dans le même rapport car elles font face à des enjeux et des organisations très spécifiques. Aussi avons-nous fait le choix de ne conserver que les éléments sur les douze communes suscitées.

Les entretiens ont été retranscrits, pour partie en passant par un prestataire, et pour partie en interne.

# Résultats de l'enquête

## Le numérique, kézako et pour quoi faire ?

Nous avons tout d'abord cherché à savoir ce que le terme « numérique » évoquait aux élu-e-s. Pour cela, nous leur avons, d'une part, directement demandé ce qu'ils-elles entendaient par « numérique » ; d'autre part, nous avons analysé ce qui revenait spontanément le plus dans leur discours au fil de l'entretien.

## Le numérique, c'est d'abord les infrastructures réseau

Les élu-e-s interrogé-e-s mettent très souvent en avant les infrastructures lorsqu'il est question de numérique.

Systématiquement citées, les problématiques de montée en débit ou de connexion à la fibre constituent ainsi pour certains d'entre eux-elles, de prime abord au moins, le seul élément de définition du terme « numérique ». C'est notamment le cas pour les élu-e-s les moins à l'aise avec les usages numériques, dans de petites communes rurales, sans élu-e ou agent-e spécifiquement dédié-e au numérique et dont le territoire communal comporte encore des zones blanches. En témoignent par exemple ces deux réponses à la question « Pouvez-vous me dire ce que signifie pour vous le terme « numérique » ? » :

*« Le numérique, c'est d'avoir une bonne couverture du... Au niveau des... des... du haut débit, et tout ça... Je sais pas si ça vous convient ou pas, mais c'est... c'est... Voilà. », Maire d'une commune rurale des Côtes-d'Armor de 1500 habitants environ*

*« Le numérique, ça peut être un petit peu aussi le téléphone mais je moi je pense que c'est plus la couverture en, en... Zut... En, comment pour le... Pour l'ordi, quoi, la fibre et tout ça, quoi. », Maire d'une commune rurale d'Ille-et-Vilaine de 900 habitants environ*

Il serait néanmoins réducteur d'expliquer cette focalisation sur la dimension infrastructurelle par une méconnaissance plus générale de l'univers du numérique. Un conseiller municipal en charge du numérique d'une commune rurale d'Ille-et-Vilaine de 1900 habitants environ, également touchée par des zones blanches ou des débits insuffisants, quant à lui, montre tout au long de l'entretien sa prise en compte de la dimension « usages » du numérique. Mais il souligne à plusieurs reprises que le développement insuffisant de l'infrastructure empêche de mener une vraie politique de développement du numérique :

*« J'ai vraiment très, très envie de développer tous ces usages, et puis on voit bien que c'est l'avenir. Par contre, donc, je viens de le dire, l'infrastructure, enfin, ne suit pas. »*

*« De toute façon dès qu'on fait de la publicité pour quelque chose sur Internet, ou qu'on dit " les comptes rendus sont sur Internet ", on va se le prendre dans les dents, c'est sûr, " oui et nous on fait comment ? On est en zone blanche. " »*

Bien que cela semble relativement évident, il est donc nécessaire de garder en mémoire que disposer d'une infrastructure réseau suffisante est un préalable indispensable au développement de tout

usage. L'absence de mise en conformité à certaines obligations numériques nouvelles, ou le manque d'intérêt avoué de certain·e·s élu·e·s pour le développement des usages semblent ainsi partiellement explicables par l'insuffisance de l'infrastructure :

*« La dématérialisation ici est quasiment inexistante, du fait de beaucoup de zones blanches. », Maire d'une commune rurale des Côtes-d'Armor de 1500 habitants environ*

*« L'état civil, on n'est pas encore connecté à Comedec<sup>1</sup>, mais ça va arriver aussi. Je sais pas comment vont faire les communes qui n'auront pas la fibre. Je ne sais pas comment elles vont faire, ça va être impossible. », Conseiller municipal en charge du numérique d'une commune rurale d'Ille-et-Vilaine de 1900 habitant environ*

Par ailleurs, plusieurs élu·e·s, même dans des communes sans zones blanches et au débit satisfaisant pour des usages simples, soulignent le fait que les questions de réseaux et d'infrastructure sont les questions qui préoccupent le plus les citoyen·ne·s de la commune en ce qui concerne le numérique. :

*« Souvent on a des, même de la population, on a des appels en mairie pour savoir quand est-ce que la fibre arrive. Donc, donc ça va devenir urgent. Ça je pense, je pense que c'est important pour toutes les communes, aujourd'hui. D'avoir la fibre. », Adjoint au numérique d'une commune périurbaine d'Ille-et-Vilaine de 7000 habitants environ*

Les élu·e·s ne sont d'ailleurs pas toujours capables de répondre à ces demandes, s'estimant eux-mêmes peu informés sur les délais et en difficulté vis-à-vis des citoyen·ne·s de la commune :

*« Moi ça fait 6 mois que je réclame. On sait pas. On sait pas. Quelles sont les prises retenues, on sait pas. [...] Bon, vous pouvez résumer par des, un sentiment de, de déficit d'information de la part des élu·e·s. Une grosse demande de la population, de, d'information. On passe un peu pour des rigolos, très franchement. Moi j'ai envie de communiquer, ma casquette c'est la communication. Mais quand on se fait un peu balader, et, voilà. [...] " Maintenons l'ignorance, on sera pas embêtés. " Voilà. Bon, moi c'est pas ma politique, mais voilà, donc, grosse demande de la population·», Conseiller municipal en charge du numérique d'une commune rurale d'Ille-et-Vilaine de 1900 habitant environ*

On le voit, la question des infrastructures réseaux est donc absolument centrale aux yeux des élu·e·s communaux·ales, tant dans le développement d'une politique ou d'une stratégie numérique plus construite que dans les relations avec les administrés.

### **Le numérique, c'est tout de même aussi autre chose**

Nombreux·ses sont néanmoins les élu·e·s à définir le numérique par d'autres dimensions que la dimension infrastructurelle.

---

<sup>1</sup> « Le dispositif COMEDEC est un dispositif dématérialisé de délivrance de données de l'état civil qui a vocation à centraliser l'ensemble des demandes d'acte adressées aux communes. Ce dispositif deviendra obligatoire le 1<sup>er</sup> novembre 2018 pour les communes sur le territoire desquelles est située ou a été établie une maternité (Loi du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle). », <http://www.justice.gouv.fr/comedec-12589/> (dernière consultation le 20/08/2018)

La dématérialisation occupe tout d'abord une place de choix dans les discours des élu-e-s interrogé-e-s :

*« Moi, c'est la dématérialisation, pour moi, essentiellement. C'est-à-dire, si je, si je parle travail, je travaille beaucoup de façon dématérialisée. »*, Maire d'une commune côtière du Morbihan de 1300 habitants environ

*« Le deuxième aspect que j'y vois est la dématérialisation des procédures. [...]. C'est vraiment les deux aspects que je vois : on est reliés au reste du monde, et on dématérialise les procédures, un peu, voilà. »*, Conseiller municipal délégué à la culture d'une commune intérieure du Morbihan de 10000 habitants environ

D'autres élu-e-s en ont également une vision bien plus étendue :

*« Il y a les infrastructures et il y a aussi la partie des usages. »*, Maire d'une commune rurale du Finistère de 1300 habitants environ

*« Bon, à la fois ça me fait penser à l'informatique, ça me fait penser au très haut débit. La dématérialisation. La transition. Voilà, c'est les termes qui me viennent à l'esprit. »*, Maire d'une commune du Finistère de 15000 habitants environ, hors Brest Métropole

*« Alors, le numérique, plein de choses. Ça évoque tout ce qu'on a mis en œuvre et tout ce que l'on met en œuvre au niveau de la mairie. [...] Ça fait partie, pour nous, des choses qui sont rentrées dans l'air du temps. »*, Adjoint en charge de l'administration générale et des moyens d'information et de communication d'une commune périurbaine d'Ille-et-Vilaine de 12000 habitants environ

*« Transition numérique au sens des usages, ou au sens des, des, du, du matériel, on va dire ? »*, Adjoint au numérique d'une commune périurbaine d'Ille-et-Vilaine de 7000 habitants environ

Les élu-e-s semblent donc, globalement et sauf exceptions (nous y reviendrons plus loin), relativement conscient-e-s de la diversité des réalités recouvertes par le terme de « numérique ».

## **Le numérique pour quoi faire ? Intégration du numérique dans des projets de territoire**

### *Image de la commune*

Le numérique peut être un moyen, ainsi que l'expriment certain-e-s élu-e-s, de mettre en avant une certaine image de son territoire :

*« Le maire voulait, enfin moi, j'avais suggéré au maire qu'on, qu'il pouvait être intéressant d'avoir un, un volet numérique sur, affiché sur la commune. Et puis après c'est lui qui a, enfin c'est lui qui a tranché et qui a, qui s'est dit que c'était stratégiquement, avoir ouvertement du, du développement économique clairement affiché, et du numérique clairement affiché, ça faisait partie vraiment d'une stratégie de, aussi une communication de la, de la commune. Et, et voilà. Et il fallait quand même montrer qu'on, qu'on voulait vraiment mettre l'accent sur ça, quoi. Voilà. Pour, pour rentrer dans, pour être vraiment, avoir un pied dans le, dans l'ère actuelle.*



*Dans une commune moderne. », Adjoint au numérique d'une commune périurbaine d'Ille-et-Vilaine de 7000 habitants environ*

*« Dans la symbolique du logo [de la ville], il y a le dynamisme. Et le numérique ça fait partie des voilà, on bouge, voilà, on est une ville où on bouge. Alors le numérique c'est un des aspects pour lequel on bouge. [...] Ça fait partie de l'image, voilà, et de la volonté de faire de la ville une ville qui n'est pas qu'une ville dortoir, mais une ville moteur, voilà, où il se passe des choses, où il fait bon vivre... », Adjoint délégué au personnel et aux nouvelles technologies d'une commune périurbaine du Finistère de 13000 habitants environ*

Le numérique deviendrait ainsi un élément de stratégie de développement territorial, particulièrement dans des communes périurbaines de taille moyenne.

### *Activité(s) et attractivité du territoire communal*

Le numérique, dans sa dimension infrastructure (qui, nous l'avons vu, préoccupe souvent beaucoup les élu-e-s), est également un argument pour attirer de nouveaux-elles habitant-e-s, que ce soit à un degré plus ou moins élevé :

*« Les gens vont, ça va se savoir, que on aura la, qu'on aura le haut débit, ça va être un argument. En plus de, d'avoir l'école bretonnante, un milieu associatif très riche. [...] Non c'est, je pense que ça peut attirer de la population. Là, ça va être un argument pour développer la commune. », Conseiller municipal en charge du numérique d'une commune rurale d'Ille-et-Vilaine de 1900 habitant environ*

*« Donc c'est quand même intéressant en terme d'image. [...] Je ne sais pas si ça pèse, c'est difficile de savoir, quand les gens s'installent ici... A priori c'est d'abord le prix du terrain, qui est quand même un prix raisonnable. Après, c'est quand même aussi la proximité de Brest, qui n'est pas très loin. Et après, c'est aussi le cadre, parce que bon, la commune est quand même assez agréable. On est très bien équipés en équipements publics, on est très très bien équipés, au niveau numérique je pense qu'on est parmi les premières, et à tous les niveaux on est aussi dans les premières. Donc je pense que ça attire aussi les... Et puis le bouche à oreille, la tranquillité... [...] Nous on n'a pas la mer, il faut bien trouver autre chose (rires) !», Maire d'une commune rurale du Finistère de 1300 habitants environ*

*« Un jeune couple qui envisage de s'installer en zone rurale, il se demande s'il y a Internet, la téléphonie mobile, etc. », Conseiller municipal délégué à la culture d'une commune du Morbihan de 10000 habitants environ*

Cette réflexion s'applique également en ce qui concerne l'activité économique, qu'il s'agit d'attirer ou de préserver :

*« Parce que, après si les entreprises proposent du télétravail mais que, du coup, ils ont des réseaux, des réseaux qui sont pourris, à un moment donné ils vont se dire je vais changer, je vais peut-être me rapprocher d'un autre [territoire]. », Maire d'une commune rurale d'Ille-et-Vilaine de 2000 habitants environ*

Ainsi, et quelle que soit la taille du territoire et le degré d'implication de l'élu-e dans le développement du numérique, tous·tes les élu·e·s interrogé·e·s semblent bien conscient·e·s des potentialités offertes par le numérique dans le cadre du développement du territoire.

### *Influence des territoires voisins*

Afin d'alimenter ce « projet de territoire », les élu·e·s expliquent qu'ils-elles observent les pratiques des communes voisines, et, parfois, s'en inspirent, de manière plus ou moins volontaire : pour certain·e·s, il s'agit véritablement de trouver une stimulation auprès de communes parfois plus avancées ou mieux dotées, de chercher les meilleures solutions, de chercher, même, à se mesurer à un voisin :

*« Brest, on est parfois en avance sur eux. Mais souvent, ils sont en avance sur nous que nous. Mais bon, après, ils ont une ingénierie telle, par rapport à nous, que ça... »*, Maire d'une commune du Finistère de 15000 habitants environ, hors Brest Métropole

*« Mais pour l'instant on n'est vraiment qu'aux balbutiements de cette réflexion [sur l'ouverture des données]. On va regarder un petit peu ce qui se passe chez les autres. »*, Adjoint en charge de l'administration générale et des moyens d'information et de communication d'une commune périurbaine d'Ille-et-Vilaine de 12000 habitants environ

*« Après, moi j'ai un adjoint aux affaires scolaires qui est, qui est aussi salarié d'une collectivité territoriale voisine, en tant que responsable périscolaire. Donc il connaissait déjà le BL-Enfance<sup>2</sup>, voilà. Et puis moi j'en avais entendu parler, donc du coup on a, quand, enfin quand on a cherché des solutions, on est, on est arrivés là-dessus, du coup, en disant voilà il fallait qu'on ... Il fallait qu'on trouve un moyen de, à la fois de pouvoir pointer les enfants, facturer, et c'est là qu'on est partis sur ce portail-là »*, Maire d'une commune rurale d'Ille-et-Vilaine de 2000 habitants environ

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, parfois un peu imposé, de numérisation :

*« Bah je sais que si on le fait, [...] c'est pour pas qu'on soit à la traîne du fait de notre éloignement, un petit peu, et puis voilà. [...] Mais nos communes, elles ne sont jamais en avance, on suit les autres, quand même ! C'est déjà pas mal, quoi. »*, Maire d'une commune rurale des Côtes-d'Armor de 1500 habitants environ

Seul un élu, qui affirme par ailleurs au cours de l'entretien que sa commune est relativement bien dotée, si ce n'est « en avance » en matière de numérique, revendique une véritable autonomie dans les choix liés au numérique :

*« Si vous voulez, d'abord on s'est pas posé la question de savoir si les autres faisaient comme ci ou comme ça. Je dis pas que si on trouve demain quelque chose de bien dans une autre commune on le fera pas. Mais bon. »*, Adjoint en charge de l'Administration Générale, de l'Économie, de l'Urbanisme et du Numérique d'une

---

<sup>2</sup> Logiciel de gestion des services enfance et petite enfance

commune côtière très touristique du Finistère de 3300 habitants environ (12000 en saison)

## Une transformation du métier d' élu·e

### Une transformation dans le travail d' élu·e au quotidien

*Une transformation des frontières entre vie d' élu·e, vie privée et vie professionnelle parfois difficile à assumer*

Les élu·e·s interrogé·e·s rapportent de manière récurrente une transformation des temporalités dans leur métier d' élu·e. Plusieurs élu·e·s évoquent ainsi la nécessité d' être disponible en permanence, et de répondre rapidement à toutes les demandes. Ils-elles emploient assez aisément le terme de « pression » pour décrire le débordement de la vie d' élu·e sur la vie privée ou l' alourdissement des tâches liées à l' arrivée du numérique. Cette pression permanente est plus ou moins bien acceptée et vécue :

*« Et du coup, pour le coup, les gens ils ont l' impression que vous devez être à leur disposition 24 heures sur 24. Le mail c' est pareil. Vous envoyez, quand on envoyait un courrier à une collectivité, voilà, déjà y avait le temps de la Poste, et tout. On n' attendait pas la réponse le lendemain. Vous envoyez un mail, effectivement, et vous avez pas répondu, les gens ont l' impression que vous l' avez pas reçu. "Alors, t' as bien reçu mon mail, pourquoi t' as pas répondu. " Enfin, ça a quand même cette, enfin y a une certaine emprise intellectuelle, morale, enfin je sais pas comment on doit dire ça, mais ... Une pression. [...] Non, c' est, enfin les, y a une lassitude des élu·e·s. Je sais pas si on vous le dit, on vous le dit pas, mais ... C' est, c' est très lourd. C' est de plus en plus lourd. », Maire d' une commune rurale d' Ille-et-Vilaine de 2000 habitants environ*

*« Ah oui, parce que, y a des, si je loupe une journée, je vous dis pas le nombre de mails que j' ai à traiter ensuite, quoi. Entre ceux que je reçois, moi perso sur mon adresse mail et ceux que m' envoie Nadine<sup>3</sup>, qui sont envoyés à la mairie, qu' elle me transfère. Ça en fait, ça en fait beaucoup. Et, et donc du coup, effectivement, ça c' est un problème. Mais c' est à nous de nous adapter, de toute façon, on n' a pas le choix. [...] C' est une forme de pression. Moi quand je pars, quand je pars une semaine en vacances, ma femme elle le sait, mais les amis avec qui je suis en vacances, ils constatent que tous les soirs je suis sur mon ordinateur. Ils disent " mais qu' est-ce que tu fous sur l' ordinateur ? " Je dis " je purge mes mails, parce qu' autrement je pourrai pas, en rentrant ça va être infernal, quoi. Je pourrai pas. " [...] Moi j' ai fait le choix de pas déconnecter, parce que je suis maire de la commune, je suis maire H 24, 7 sur 7, même quand je suis loin, je reste maire de la commune. C' est un choix, on va dire. Faut, faut l' assumer, quelque part. », Maire d' une commune côtière du Morbihan de 1300 habitants environ*

*« L' inconvénient de cette révolution informatique, enfin moi je l' interprète comme ça, j' ai connu l' ancien système, c' est que vous n' avez plus aucun recul sur rien, vous êtes*

---

<sup>3</sup> Le prénom a été modifié.

*dans l'immédiat en permanence. Et ça culpabiliserait peut-être même presque les gens, vous vous dites " mon dieu, ça fait deux heures et demie que j'ai reçu ce message et je n'ai toujours rien répondu. " Autrefois, éventuellement, vous receviez un coup de fil, ou une lettre. [...] C'est un peu stressant. [...] Il y a un responsable d'association, il a essayé de me joindre cinq fois la semaine dernière, quoi ! », Conseiller municipal délégué à la culture d'une commune du Morbihan de 10000 habitants environ*

*« Mais non, non, mais y a beaucoup de choses qui sont pas à jour sur Internet, et moi ça me désole. Alors au début je le faisais moi-même et puis on se dit c'est bon, quoi, j'ai une vie ... », Conseiller municipal en charge du numérique d'une commune rurale d'Ille-et-Vilaine de 1900 habitant environ*

Le débordement peut également être financier : faute de moyens au sein de la commune, les élu·e·s investissent parfois sur leurs deniers propres dans du matériel informatique :

*« Intervieweur : Donc le vôtre, votre pc, là, le pc qui est là, c'est à vous. Maire : Oui. C'est perso, oui. On est dans cette démarche là de, on a une commune qui est pas riche, donc chacun joue le jeu, en fait. Oui. Oui, oui. Donc, moi je me suis acheté ce portable là parce que j'en ai besoin, en fait. J'avais un tout petit avant, mais pour travailler c'était compliqué. Donc, je me suis fait offrir ça pour mon anniversaire y a 2 ans, donc, voilà. » Maire d'une commune côtière du Morbihan de 1300 habitants environ*

Au-delà de ce débordement temporel et économique sur la vie privée, peut également exister, dès lors, une forme de concurrence entre la vie d'élue et la vie professionnelle :

*« La question, c'est comment nous, en tant qu'élue-s, on répond [sur Internet]. Est-ce que ce sont les élu·e·s qui répondent, est-ce que ce sont les employés de la commune, donc nos techniciens, nos directeurs de services et autres qui répondent au nom des élu·e·s ? Est-ce que les élu·e·s ont le temps aussi, parce que on a certains élu·e·s qui sont retraité·e·s, on a aussi des élu·e·s, bien entendu, qui sont actif·ve·s. Voilà. C'est une réflexion, pour l'instant, qu'on est en train d'avoir. », Adjoint en charge de l'administration générale et des moyens d'information et de communication d'une commune périurbaine d'Ille-et-Vilaine de 12000 habitants environ*

Cette porosité entre les différentes sphères de la vie induite par les outils numériques est néanmoins appréciée par certain·e·s interviewé·e·s :

*« En tant qu'élue, je préfère pouvoir travailler à domicile, car la plupart de mes échanges, c'est depuis chez moi. Je suppose qu'il y a quinze ans de ça, les élu·e·s devaient passer 15 fois à la mairie pour téléphoner, etc. [...] Ça a quand même d'énormes avantages car un élu peut travailler depuis chez lui dans beaucoup de domaines. Et si j'ai envie d'envoyer le message à 23h30, je sais que le lendemain matin, à 9h, le destinataire le trouvera. », Conseiller municipal délégué à la culture d'une commune du Morbihan de 10000 habitants environ*

*« Et puis ça facilite bien, bien les choses. Ça permet éventuellement de travailler facilement de chez moi, le soir aussi. C'est quand même plus confortable que de*

*rester trainer le soir à la mairie. », Maire d'une commune côtière du Morbihan de 1300 habitants environ*

Le même élu ajoute :

*« C'est un vrai confort, bien sûr. L'agenda dématérialisé, pour moi, c'est un truc génial. Même ma femme a mon agenda. Parce que de temps en temps, y a des trucs à prévoir, en famille, elle sait que je suis pas disponible, c'est hop, elle programme en fonction de mon agenda, sur son téléphone. »*

Tout semble indiquer, en somme, que la vie d'élue oblige à faire face aux mêmes questionnements que toute vie professionnelle quand il est question des temporalités d'usages des outils numériques. S'il n'est pas envisageable de mettre en place, comme l'impose aujourd'hui la loi dans les entreprises, un « droit à la déconnexion », sans doute est-il néanmoins nécessaire de noter qu'il peut s'agir d'un poids à gérer pour des élu·e·s locaux·ales souvent déjà très occupé·e·s.

### *Une transformation du rapport avec les agent·e·s : « manager » la transition numérique*

Il est important de noter que la transformation des temporalités dans le travail des élu·e·s peut également affecter les agent·e·s. Pour l'un des élu·e·s interrogé·e·s, il est indispensable de le prendre en compte le besoin des agent·e·s de conserver, parfois, des modes de travail plus traditionnels, en face à face :

*« Mais c'est, c'est hyper important, le contact humain, l'affect est très important. Même au niveau du travail, avec, avec les secrétaires, bien sûr. C'est, c'est, oui, oui, c'est important. Et je comprends, quand Nadine<sup>4</sup> me dit, " oui, enfin, y a des moments où je te vois pas beaucoup, quand même ". Effectivement, parce que, notamment à l'époque où j'avais pas de bonne connexion [à la mairie], je travaillais beaucoup de chez moi, donc on communiquait beaucoup par mail. Mais, mais moi ça me facilitait bien les choses. Mais je comprends effectivement ce reproche, de dire, quand même, ça serait mieux s'ils étaient en face de moi pour parler de ça, quoi. », Maire d'une commune côtière du Morbihan de 1300 habitants environ*

On le voit, la redéfinition des rapports entre élu·e·s et agent·e·s, ainsi que la mise en place de nouvelles méthodes liées à l'arrivée du numérique, constitue ainsi pour les élu·e·s interrogé·e·s un véritable défi managérial, dans la mesure où leur travail individuel n'est pas le seul à subir un impact lié à la numérisation croissante dans les collectivités. Par ailleurs, bien qu'il n'existe pas de rapport hiérarchique entre élu·e·s et agent·e·s, c'est bien l'élue qui oriente, d'une manière générale, la manière de faire de l'action publique, au sens large, au sein de la commune ; se posent, dès lors, des enjeux de « management » (au sens large) des équipes municipales lorsqu'il s'agit d'implémenter de nouvelles manières de travailler.

De même, du point de vue des outils et des méthodes, travailler avec le numérique constitue un véritable bouleversement pour certains agent·e·s, habitué·e·s à travailler en « papier » ou en face à face avec « son » élu·e. Un élu pointe ainsi tout d'abord un déficit de formation pour les agent·e·s :

*« Et puis après, bon, faut dire que l'agent il est pas très, très formé non plus, il a pas que ça à faire, il a beaucoup d'autres choses, voilà. Et puis y a un manque de culture*

---

<sup>4</sup> Le prénom a été modifié.

*informatique. C'est, les agents ne maîtrisent pas les outils, en fait. Clairement, ils sont pas formés. Et puis ça leur fait peur. Y a une, y a vraiment une peur de l'informatique, importante. », Conseiller municipal en charge du numérique d'une commune rurale d'Ille-et-Vilaine de 1900 habitant environ*

Dans certaines communes, la transition s'effectue plutôt bien. Un élu met cela sur le compte de la « jeunesse » des agent·e·s, sans doute encore peu figé·e·s dans leurs méthodes de travail et visiblement plutôt enthousiastes à l'idée de ces changements :

*« Alors, on a une chance, c'est qu'on a une équipe d'agents qui est relativement jeune. Et qui donc, est très ouverte à ce type de changements. », Adjoint au numérique d'une commune périurbaine d'Ille-et-Vilaine de 7000 habitants environ*

La transition est sans doute d'autant plus aisée que l'élu·e parvient à utiliser les outils numériques pour faire gagner du temps aux agent·e·s dans leur travail quotidien :

*« Directement, c'est moi qui réponds [aux candidatures spontanées]. J'ai un petit texte tout prévu, disant voilà, je vous réponds par mail. Ça économise du temps au secrétariat, pour rédiger un courrier que de toute façon j'aurais à signer, donc je vous écris directement en disant voilà, on n'a pas le poste, machin, etc. ça me prend 30 secondes, et ça économise 10 minutes de travail pour une secrétaire. », Maire d'une commune côtière du Morbihan de 1300 habitants environ*

Un élu avoue à l'inverse se trouver dans une impasse et avoir renoncé à essayer de changer les habitudes de travail des agent·e·s en y intégrant le numérique :

*« Enfin bon, je, je me bats pas, voilà, je, ça m'énerve, ça m'embêtait un peu. Maintenant, c'est comme ça, je, j'en ai fait mon deuil. [...] Peut-être qu'une nouvelle municipalité permettra de, quand les élu·e·s, quand y aura vraiment des élu·e·s, des adjoints qui vont taper du poing sur la table. Il faut la volonté, qui vienne d'en haut. Voilà. », Conseiller municipal en charge du numérique d'une commune rurale d'Ille-et-Vilaine de 1900 habitant environ*

Mais la majorité des élu·e·s interrogé·e·s se trouve plutôt dans une situation intermédiaire. Ils·Elles sont souvent confronté·e·s à des résistances au changement plus ou moins tenaces, et qu'il n'est possible de dépasser que très progressivement :

*« Donc c'est pour vous dire, si vous voulez, c'est que moi je considère que chacun doit aller à sa mesure, et que ce qui est, ce qui est souhaité, si c'est pas, si y a des gens qui se l'approprient pas, c'est pas la peine. Donc, notamment au niveau des agents, c'est hyper important, quand même, ça. », Maire d'une commune côtière du Morbihan de 1300 habitants environ*

*« Il faut accompagner les gens, ça a toujours été ma, ma devise, y compris pour nos services. », Adjoint en charge de l'administration générale et des moyens d'information et de communication d'une commune périurbaine d'Ille-et-Vilaine de 12000 habitants environ*

*« Donc voilà, ça s'est fait parce que les gens n'ont montré aucune attirance sur le sujet, et moi, je n'ai pas imposé les choses. », Adjoint délégué au personnel et aux*

nouvelles technologies d'une commune périurbaine du Finistère de 13000 habitants environ

*« Là c'est quasi impossible d'avoir un planning informatique parce qu'il y a des réticences. Et du coup il faut appeler. [...] " Ah oui, mais c'est de l'informatique ". Mais c'est juste un agent. Qui est beaucoup plus jeune que moi, d'ailleurs ! Elle a toujours fait comme ça, c'est les habitudes. [...] Ca dépend des caractères. », Maire d'une commune rurale du Finistère de 1300 habitants environ*

Dans plusieurs cas, les élu·e·s semble compter sur le renouvellement progressif des agent·e·s comme manière de résoudre la question des résistances à la transition numérique :

*« C'est pareil, il faut que ce, il faut, on peut rien exiger d'un personnel, on peut que souhaiter, et c'est au personnel de se l'approprier, si vous voulez, cette démarche-là. Donc il faut faire chaque chose en son temps, parce que ça demande du temps, soit d'évolution du personnel, par exemple remplacement d'une personne par une autre, qui est beaucoup plus à l'aise là-dedans. Par exemple, je prends le cas de la dame qui s'occupe des cantines, par exemple, j'irai pas lui demander, exiger d'elle que tout se fasse par voie dématérialisée. Voyez. Mais, mais pour autant, pour autant le, le jour où cette personne-là partira en retraite, on mettra en place quelque chose qui sera acté dans ce sens-là, si vous voulez. », Maire d'une commune côtière du Morbihan de 1300 habitants environ*

*« C'est, enfin c'est, enfin dans nos recrutements maintenant c'est quelque chose qu'on met au moment du recrutement, beaucoup. », Maire d'une commune rurale d'Ille-et-Vilaine de 2000 habitants environ*

La question de la transformation des rapports de travail avec les agent·e·s a souvent occupé un temps conséquent d'entretien : il nous semble donc que ce point est à considérer comme une préoccupation majeure des élu·e·s confronté·e·s à la transition numérique.

### **Vers un nouveau rapport aux citoyen-ne-s ?**

L'une de nos interrogations de départ consistait à se demander quelle était la perception des élu·e·s sur la transformation de leur rapport aux citoyen-ne-s de la commune. Il est relativement difficile d'apporter des éclairages à ce sujet, car les avis exprimés par les élu·e·s sont assez peu affirmés. Il nous semble néanmoins intéressant de rapporter les récits faits par les élu·e·s sur la manière dont ils communiquent, ou ne communiquent pas, via les canaux numériques avec les citoyen-ne-s.

#### *Echange-t-on plus souvent et plus directement qu'avant avec les élu·e·s ?*

Dans la mesure où le numérique permet de communiquer instantanément, nous avons interrogé les élu·e·s sur la fréquence à laquelle les citoyen-ne-s les contactaient, avec l'hypothèse que, les contacts rendus plus aisés, la fréquence ait augmenté. Certain·e·s élu·e·s ont espoir que cela se produise grâce à un développement des outils Web de la commune :

*« Grâce à nos nouveaux sites Internet (celui de la communauté de communes et le site de la commune), il y aura une rubrique " contacter un-e élu-e ". La personne ira cliquer sur l'organigramme, sur la photo des élu·e·s, et à partir du moment où elle*

*actionnera cette commande, elle pourra joindre des photos et le texte de son choix, et ça atterrira directement sur notre boîte personnelle. [...] Je suis persuadé qu'après ce point de presse, les gens se diront " ah ben finalement, sans avoir besoin d'aller à l'accueil de la mairie pour demander les coordonnées de l'élue, je vais voir l'organigramme, je clique sur sa photo, et tac, je peux lui envoyer un message direct ". Ca va faciliter le dialogue citoyen-ne – élu-e, c'est certain. », Conseiller municipal délégué à la culture d'une commune du Morbihan de 10000 habitants environ*

Mais, si certains élu-e-s de communes ayant déjà mis en place ce système constatent pour une part une augmentation des communications, ils sont loin d'être catégoriques sur la transformation opérée :

*« C'est comme au niveau du site Internet, on a possibilité de s'adresser aux élu-e-s, mais bon, on n'a jamais de mails. », Maire d'une commune rurale du Finistère de 1300 habitants environ*

*« Peut-être que des gens n'auraient pas pris leur plume pour faire les choses, et là ça permet aussi de s'exprimer un peu plus facilement. De ce point de vue-là, peut-être que ça a rendu un peu plus accessible.. ? », Adjoint délégué au personnel et aux nouvelles technologies d'une commune périurbaine du Finistère de 13000 habitants environ*

*« J'ai 2 mails par jour, au moins, enfin 2 mails, 2 messages par jour via ce canal, pour tout et pour n'importe quoi. Mais, parfois voilà, un nid de poule devant chez soi, parfois quelqu'un qui râle, parfois ... Plutôt des gens qui râlent que, qui sont contents, en général, mais bon. C'est le principe. Et on compte mettre un module sur le site pour pouvoir accéder plus facilement à chaque élu-e. Donc là, pour y accéder auparavant, sur le site, il fallait au moins cliquer 3, 4 fois, et aller sur les, les élu-e-s, individuellement, etc. Mais là, qu'on puisse avoir très facilement l'accès à la messagerie des élu-e-s. Et puis également qu'on puisse nous signaler, voilà, tout problème, et que nous derrière on puisse traiter. Alors ce qui est compliqué c'est pas tant de mettre ça en place, c'est que derrière le traitement de l'information se fasse correctement. », Maire d'une commune du Finistère de 15000 habitants environ, hors Brest Métropole*

On le voit, la mise en place de nouveaux outils de communication ne suffit pas à elle seule à opérer une transformation des rapports élu-e-s-citoyen-ne-s.

### *Réseaux sociaux : un intérêt variable, et souvent une crainte des débordements*

La thématique des réseaux sociaux a été systématiquement abordée au cours des entretiens, mais presque toujours à l'initiative de l'intervieweur-se, et non de l'élue interrogé-e. Cela semble indiquer que les réseaux sociaux ne sont pas centraux pour les élu-e-s dans leur pratique du numérique, qu'elle soit personnelle ou au service de la communication officielle de la commune. Une fois le sujet abordé, les élu-e-s ont montré des intérêts variables pour le sujet :

*« Alors, il y a des élu-e-s qui sont sur les, les différents réseaux sociaux, moi je suis sur aucun. [...] Comme ça je suis tranquille. Mais je suis pas, c'est pas, c'est pas à cause,*



*c'est pas parce que je suis élu que je ne veux pas m'y mettre, c'est parce que, bon, j'en éprouve pas le besoin aujourd'hui. Des élu-e-s, maintenant, contactés à travers ce, j'allais dire, ces possibilités, y en a quelques-uns, y en a quelques-uns, mais c'est assez rare. »*, Adjoint en charge de l'Administration Générale, de l'Économie, de l'Urbanisme et du Numérique d'une commune côtière très touristique du Finistère de 3500 habitants environ (12000 en saison)

*« Moi je ne vais jamais sur Facebook, je n'aime pas, voilà. Sur Facebook, il y a beaucoup beaucoup de choses. On balance. Personnellement, je trouve que ça pourrait être plus réservé que ça. Parce qu'on expose, sur Facebook, c'est très vaste. Moi je n'y suis pas. Je n'ai pas de réseaux sociaux. »*, Maire d'une commune rurale d'Ille-et-Vilaine de 900 habitants environ

*« On voit bien que, effectivement, à un moment donné on est obligé de, de suivre et on va, je pense que les élu-e-s, enfin, j'ai pas des gens qui sont anti, anti réseaux sociaux, je pense pas. »*, Maire d'une commune rurale d'Ille-et-Vilaine de 2000 habitants environ

*« Alors, à titre personnel, j'ai twitté un petit peu il y a quelques années, il y a très très longtemps. Et puis mon compte n'est pas très très actif, pour tout dire, donc euh.. voilà. Je.. Bon.. J'ai des relations avec les réseaux sociaux très.. (Il rit). Même si je sais comment ça fonctionne, pourquoi ça fonctionne et comment ça fonctionne »,* Adjoint délégué au personnel et aux nouvelles technologies d'une commune périurbaine du Finistère de 13000 habitants environ

*« Moi je ne suis pas trop [sur les réseaux sociaux], personnellement. Bon, j'ai toujours une certaine méfiance par rapport à ça. Et puis bon, je tiens aussi à garder ma vie privée. Mais après, institutionnellement, pourquoi pas. »*, Maire d'une commune rurale du Finistère de 1300 habitants environ

Dans plusieurs cas, il est fait état d'une crainte de débordement, qui pourraient envenimer les relations locales ou mettre l'élu-e dans une position difficile :

*« Ces fameux réseaux sociaux où effectivement tout le monde va balancer, effectivement, ses, ses arguments, va aller dénigrer, parce que, c'est ça. Enfin, moi ce débat-là, je trouve que c'est quand même, ça peut être une problématique à un moment donné, parce que du coup y a pas de censure, quoi, enfin. Et ça peut faire mal. »* Maire d'une commune rurale d'Ille-et-Vilaine de 2000 habitants environ

Malgré tout, les réseaux sociaux, en particulier Facebook, peuvent bien être un moyen, comme nous en avons l'intuition au départ, de communiquer avec la population, soit directement, soit via la page de la commune, comme l'explique à deux reprises l'adjoint au numérique d'une commune périurbaine d'Ille-et-Vilaine de 7000 habitants environ :

*« Vous savez, dans une commune, on a vite fait d'avoir beaucoup de rumeurs sur plein de choses. Et, et donc le maire étant actif, il est, il peut répondre parfois directement aux, aux usagers sur Facebook. Ça lui arrive. »*

*« Facebook ça marche très bien. Ça marche très, très bien. On, là encore c'est lié à la population, je pense, à l'évolution de la population. On a, on a un magazine papier qui, qui marche très bien, et qui, qui s'adresse à une certaine population. Et on a Facebook qui marche très, très bien aussi. Et, et on s'aperçoit que c'est pas forcément les mêmes qui réagissent sur le magazine papier ou sur Facebook. Enfin on a vraiment deux communautés différentes, quoi.»*

L'importance de ce « nouveau » canal reste toutefois modérée et les élu·e·s ne semblent pas penser que les relations avec les citoyen·ne·s s'en trouvent réellement transformées. Comme nous l'avons vu plus haut, du point de vue des temporalités, il existe une porosité plus importante entre vie privée et vie d'élue. La question se pose aussi concernant les usages sur les réseaux sociaux, dans la mesure où certain·e·s élu·e·s disposent d'une page personnelle en plus de l'éventuelle page de la commune. On constate que plusieurs d'entre eux·elles souhaitent conserver une distinction forte entre ce qui relève du champ personnel et ce qui relève de la vie communale, ce qui peut expliquer que l'importance des réseaux sociaux dans le rapport au citoyen, comme nous l'expliquions plus haut, reste modérée :

*« Alors, j'ai une page perso, qui est liée à la vie communale, mais bon, voilà, c'est plus de l'information, ou parfois des remarques. C'est pas une communication ville, c'est bien une communication du maire de [la ville]. Je fais le relais de certaines choses. Et puis après on a la page Facebook ville, qui est une communication institutionnelle. On essaie d'éviter tout, parce que après, y a ça, le champ politique, entre guillemets, le champ municipal. Enfin il faut qu'on arrive à bien distinguer ça. Donc moi, évidemment, on échange avec le service comm' chez nous, pour, pour les messages. Mais ils ne doivent pas être politiques ou, c'est de l'information. Moi après, sur ma page, je suis, je peux dire ce que je veux, mais j'assume derrière, c'est pas la parole de la ville. », Maire d'une commune du Finistère de 15000 habitants environ, hors Brest Métropole*

*« Enfin moi je sais que j'ai beaucoup de demandes. Alors, pour le coup, moi, Facebook je l'utilise vraiment à des fins privées, personnelles. Donc, donc moi je me suis pris le, j'ai pris le, le pari de ne, de ne pas accepter des gens que je ne connais pas sur Facebook. Mais je sais que j'ai eu, j'ai eu une période, j'avais beaucoup de demandes de, d'habitants de la commune. », Adjoint au numérique d'une commune périurbaine d'Ille-et-Vilaine de 7000 habitants environ*

### *Le numérique, ce sont aussi de nouveaux services à apporter aux citoyen·ne·s*

Au-delà de la question de la communication de la part des citoyen·ne·s et à destination des élu·e·s, nous avons pu constater qu'une partie des élu·e·s considérait, avec plus ou moins d'inquiétude, le numérique comme un ensemble de nouveaux services à apporter aux citoyen·ne·s.

Tout d'abord, tou·te·s les élu·e·s interrogé·e·s ou presque évoquent la mise en place (effective, prévue ou espérée) dans leur commune de services en ligne de paiement de la cantine, de réservation de salles, de demandes de subventions pour les associations, etc. Pour aucun d'entre eux, cela ne semble poser de problèmes particuliers : ils évoquent des outils « dans l'air du temps », parfois demandés par les citoyen·ne·s, au sujet desquels tou·te·s les élu·e·s et agents sont généralement favorables, et dont la mise en place se fait sans grande difficulté.

Mais ces nouveaux services peuvent aussi surtout être liés à une numérisation « venant d'en haut », parfois vécue comme forcée par les élu·e·s communaux·ales, imposée par des services de l'État ou d'autres administrations. La commune doit donc, au moins en partie, et pour assurer le service public, assumer des tâches qui ne leur incombait pas traditionnellement, ce qui est parfois assez mal perçu par les élus :

*« Alors du coup, demain, les communes vont se numériser, je suis pas sûr que les élu·e·s vont y trouver leur compte, et que la population non plus. Parce que aujourd'hui, enfin on le voit bien, les services publics, vous pouvez plus les avoir, quasiment, au téléphone. Si on n'a pas de mail, enfin ça va être compliqué de prendre des rendez-vous, de faire ceci. Si demain les communes réagissent comme ça, je plains la population. », Maire d'une commune rurale d'Ille-et-Vilaine de 2000 habitants environ*

*« Non, mais y a beaucoup de choses qui sont faisables, mais ça se fait parfois sous la contrainte. C'est-à-dire que, tout d'un coup y a un service qui dit top, moi je, enfin un service. On dit la commune ne fera plus les cartes d'identité, par exemple, enfin les démarches pour. Elle faisait pas les cartes d'identité, mais bon, parce que il faut na na. Bon. Maintenant c'est [dans une autre commune] ou je ne sais où [...]. », Adjoint en charge de l'Administration Générale, de l'Économie, de l'Urbanisme et du Numérique d'une commune côtière très touristique du Finistère de 3300 habitants environ (12000 en saison)*

*« Je sais qu'il faudra déclarer par Internet les impôts. Moi les gens je leur dis, en effet, ben venez ici, on va vous aider. Mais on n'ira pas les chercher. [...] », Maire d'une commune rurale du Finistère de 1300 habitants environ*

Les élu·e·s interrogé·e·s ont en effet bien conscience des inégalités d'usages entre les citoyen·ne·s :

*« Ça devrait être un canal de communication privilégié, ça ne peut pas être actuellement, parce que tout le monde n'est pas connecté. On ne peut pas ne pas tenir compte des personnes qui ne sont pas connectées. Donc le bulletin municipal, moi j'aurais souhaité qu'il soit entièrement numérique. », Maire d'une commune côtière du Morbihan de 1300 habitants environ*

*« Je pense que c'est un peu notre rôle, nous, au niveau des collectivités, d'accompagner ce changement, parce que sinon, effectivement, il y aura de plus en plus de gens qui sont exclus. », Maire d'une commune rurale du Finistère de 1300 habitants environ*

*« C'est une volonté politique, parce que, c'est ce que j'ai d'ailleurs dit à des vœux l'autre jour, je pense que le numérique est en train de bouleverser le monde et tous nos usages de la vie courante, et que si nous on a un petit peu anticipé le mouvement, que par le cyberspace, on a déjà nos propres usages sur lesquels on travaille, tout ce qui est Internet, création de sites, et puis on utilise des logiciels pour tout ce qui est la gestion de portail famille, tout ça, c'est parti d'un système libre qu'on adapte un petit peu en fonction de nos besoins. [...] Et en même temps on a des formations que l'on donne, qui sont ouvertes à tout le monde, pas exclusives aux*

*gens de la commune, qui sont sur tous les usages de l'Internet, sur l'usage des smartphones, enfin, tout ce qu'on peut trouver et imaginer, quoi. Donc c'est aussi pour éviter la rupture, ou la fracture numérique, entre les gens qui sont branchés et ceux qui ne le sont pas. »*, Maire d'une commune rurale du Finistère de 1300 habitants environ

Du point de vue du service aux citoyen-ne-s, le numérique peut donc complexifier le rôle des institutions communales aux yeux des élu-e-s. Les élu-e-s rencontré-e-s pensent avoir un rôle à jouer localement contre la fracture numérique du fait de leur proximité avec les citoyen-ne-s, malgré une situation budgétaire souvent de plus en plus contrainte.

## Composer avec des ressources et compétences variables pour intégrer peu à peu le numérique

### **Inégalités de compétences individuelles**

Les différences de compétences selon les élu-e-s sont assez remarquables au cours des entretiens menés. Le plus souvent, lors de la réponse à notre demande d'entretien, nous avons été mis-e-s en relation avec l'élue le-la plus à l'aise avec le numérique. Certain-e-s d'entre eux-elles expliquent que les autres élu-e-s de la commune sont parfois bien plus éloigné-e-s du numérique qu'ils-elles ne le sont :

*« Des fois c'est pas forcément, pas forcément le mail de monsieur ou de madame, c'est pas forcément individuel, quoi. Quand on est adjoint-e, on pourrait avoir un mail personnel. Enfin bon. Non, on en est quand même à ce point-là. »*, Conseiller municipal en charge du numérique d'une commune rurale d'Ille-et-Vilaine de 1900 habitants environ

*« Maire : Mais, et donc après, ceux-celles qui sont à convaincre c'est plutôt les retraité-e-s. Enfin, c'est pas péjoratif. Ceux-celles qui n'avaient pas connu, ou très peu connu tout ce était numérique, informatique dans leur carrière antérieure, et qui sont, c'est pas qu'ils soient réticents ou réfractaires, mais bon, ils-elles sont un peu moins à l'aise, donc voilà. Intervieweur : Mais ils-elles sont tou-te-s, ils-elles ont tou-te-s des usages personnels ? Maire : Oui, oui. Ils ont tous, déjà tout le monde, ils ont tous leur, leur Ipad, leur Iphone, tout ce que vous voulez. »*, Adjoint en charge de l'Administration Générale, de l'Économie, de l'Urbanisme et du Numérique d'une commune côtière très touristique du Finistère de 3300 habitants environ (12000 en saison)

Nous avons donc cherché à en savoir plus sur les causes de ces décalages.

### *Un effet âge*

L'âge (des élu-e-s comme des agent-e-s) est souvent mis en avant par les élu-e-s interrogé-e-s comme frein à la transformation numérique :

*« Y a aussi une génération d'âge, y a aussi une question d'âge. Y a des gens qui, voilà, y a des gens qui sont encore restés très papier, entre guillemets. »*, Adjoint en charge de l'administration générale et des moyens d'information et de

communication d'une commune périurbaine d'Ille-et-Vilaine de 12000 habitants environ

« *Ça fait trop de choses pour moi à apprendre maintenant... (Rire) Ça va pas aller bien vite, quoi...* », Maire d'une commune rurale des Côtes-d'Armor de 1500 habitants environ

On retrouve d'ailleurs souvent, au fil des entretiens, l'idée que le rajeunissement des élu·e·s et des agent·e·s résoudra, au moins en partie, les problèmes de numérisation de la commune :

« *Les plus jeunes, oui, bien sûr, ça peut aller très vite. Plus on rajeunira le système et plus on ira vite vers tout cela, à mon sens. [...] Dans le Morbihan, en 2014, 40 % des communes ont changé de maire. Et très souvent avec des maires qui étaient en fonction depuis très longtemps. Il est clair que les, une grande partie de ces maires-là qui étaient en fonction depuis très longtemps, avaient leurs habitudes de travail, de fonctionner, etc. Ça ne pouvait pas matériellement leur parler, ça. Ils n'étaient pas dans cette culture-là. Voilà. [...] Et donc, moi je suis arrivé ici avec cette façon de fonctionner. Mais je suis pas le seul, en même temps. Y a eu beaucoup de jeunes maires qu'ont été élu·e·s, en même temps moi je suis pas un jeune maire en âge, je veux dire, y a beaucoup de jeunes qui ont été élu·e·s, qui ont pris la place d'anciens. Ils sont arrivés avec cette culture-là. »*, Maire d'une commune côtière du Morbihan de 1300 habitants environ

« *Tout ça pour vous dire que voilà, donc ici ils impriment tout. Tout, tout, tout. Tout est imprimé. C'est, y a une culture du papier. Alors, mais, y a une velléité des, de certains élu·e·s de changer. Y a une conscience de la secrétaire de mairie, des adjoints, des élu·e·s, qui disent oui, oui, de toute façon on sent bien qu'il va falloir changer. Alors les élu·e·s disent oui, prochain mandat, moi je me représente pas. Y en a beaucoup, d'anciens. [...] Et vous allez prendre des jeunes. Et puis ça va se faire naturellement. »*, Conseiller municipal en charge du numérique d'une commune rurale d'Ille-et-Vilaine de 1900 habitant environ

Cette idée de « résolution par le rajeunissement » concerne également les citoyen·ne·s :

« *Je crois que les gens vont prendre le pli, progressivement, vont s'habituer. On va bientôt avoir des retraités qui ont travaillé sur informatique pendant toute leur vie. Alors que pour l'instant, on a encore une partie de la population qui est encore un petit peu bloquée, psychologiquement, face à un écran. Dans moins de 20 ans, ce sera fini, les gens ne se poseront même plus la question. »*, Conseiller municipal délégué à la culture d'une commune du Morbihan de 10000 habitants environ

### *Une forte influence du parcours antérieur et professionnel*

Au-delà de cet effet âge souvent spontanément évoqué au cours des entretiens lorsqu'il s'agit d'expliquer un blocage ou une difficulté, les compétences des élu·e·s rencontré·e·s sont souvent éminemment liées aux parcours antérieurs ou aux activités professionnelles parallèles au métier d'élu·e. Lorsqu'il est possible pour une commune d'avoir un·e « élu·e au numérique », c'est souvent une personne ayant fait des études dans le domaine de l'informatique ou utilisant l'informatique à un niveau assez avancé au quotidien qui est choisie. Ainsi, parmi les élu·e·s rencontré·e·s, on compte,

par exemple, deux docteurs en informatique, un professeur de mathématique, un ancien ingénieur informatique ou encore une personne membre d'une association de promotion de l'informatique en Bretagne. Cette appétence pour l'informatique, ou le numérique en général est assez indispensable au yeux des élu-e-s interrogé-e-s :

*« On se débrouille un petit peu par nous-mêmes, on a la chance d'avoir un conseiller municipal qui est dans la branche. Dès qu'on a un problème, c'est lui qui vient, qui dépanne, qui ceci, qui cela. Il bricole, quoi. Et heureusement. Mais autrement, non, parce que c'est pareil, le numérique, c'est entre les mains de personnes, comment dirais-je, qui nous, enfin c'est, c'est un entonnoir, quoi, en fait. Quand on met le nez dedans, si on n'y connaît rien, ça peut vous coûter un bras, un œil et une jambe. », Maire d'une commune côtière du Morbihan de 1300 habitants environ*

*« J'aimais bien l'informatique, c'est certainement la raison pour lesquelles Monsieur le Maire m'a demandé si je voulais prendre la communication et l'informatique. Alors on va dire systèmes de communication, communication et services d'information. Non, je suis enseignant, je suis prof de mathématiques. Bon, c'est vrai que je suis concerné, on fait des formations avec les élèves sur les algorithmes, sur, ainsi de suite. Mais c'est un domaine qui m'intéresse.», Adjoint en charge de l'administration générale et des moyens d'information et de communication d'une commune périurbaine d'Ille-et-Vilaine de 12000 habitants environ*

*« Parce que nous, de temps en temps, on échange entre élu-e-s de commune environnantes, et c'est vrai que, entre guillemets, on peut être enviés à certains moments d'avoir une personne au service communication, une personne au service informatique. Pour des communes, je pense à une commune en particulier, c'est un des élu-e-s qui fait le site internet. Voilà. Bon, ça marche un certain temps. Mais voilà, faut être réactif, faut ... Par chance, il a quelques compétences dedans, mais si vous avez pas de compétences ... C'est quand même très compliqué. », Adjoint en charge de l'administration générale et des moyens d'information et de communication d'une commune périurbaine d'Ille-et-Vilaine de 12000 habitants environ*

*« Moi, je suis arrivé avec cette culture-là, déjà convaincu. Bon, depuis très longtemps, quand je travaillais dans l'immobilier à l'époque, j'ai eu un, on était une des premières, on était la plus petite agence du coin, on a été une des premières à avoir notre site internet. Parce que j'avais cette conviction-là, si vous voulez, et que je me suis, j'ai passé beaucoup de temps à travailler le soir, à me former, à apprendre. », Maire d'une commune côtière du Morbihan de 1300 habitants environ*

Il nous semble entendre dans ces propos que, sans aller jusque dire que le degré d'intégration numérique d'une commune (dématérialisation, communication Web, etc) dépend d'un concours de circonstances, que celui-ci est relativement dépendant du fait de rencontrer « la bonne personne au bon moment ». Sans meneur-se, même avec des élu-e-s conscient-e-s de la nécessité de se tourner vers plus de numérique, il semble vraiment très difficile de mener une stratégie numérique efficiente. Cette intuition est d'ailleurs explicitement confirmée par l'adjoint au numérique d'une commune, lui-même diplômé en informatique :

*« Ah, je pense que ça aurait été différent [si je n'avais pas ces connaissances en informatique], un peu, oui. Parce qu'il faut un-e porteur-se, il faut quelqu'un qui anime. L'instance donc je vous parlais, là, ce que j'appelle le groupe de pilotage informatique, c'est un groupe qui se réunit une fois tous les mois et demi à peu près, et on fait le point de l'avancée, et on se donne des, voilà. Donc il faut un moteur, quand même. S'il n'y a pas de moteur, s'il n'y a pas d'animation, ben on est dans le train-train, on fait des choses qui vont, on rend le service, mais voilà, on ne se pose pas forcément les questions pour progresser, et on ne met peut-être pas les moyens pour progresser. Donc il faut un-e porteur-se, ça c'est important. », Adjoint délégué au personnel et aux nouvelles technologies d'une commune périurbaine du Finistère de 13000 habitants environ*

Un autre élu se sent d'ailleurs assez démuni face aux questions techniques, et notamment d'équipement. Faute de « spécialiste » du numérique dans son entourage, il cherche de l'aide auprès de la communauté de communes, sans grand succès :

*« On n'est pas des professionnels de l'outil. On ne peut même pas avoir de conseils. Moi j'ai téléphoné à la communauté de communes, on m'a dit " mais vous n'avez pas adhéré au service informatique ", alors j'ai dit " non, on n'a pas pris ". On ne m'a pas donné le renseignement. C'était pas dur de nous dire il vous faut ci, il vous faut ça. Mais non. C'est un peu contraignant, je ne demandais pas grand-chose.. », Maire d'une commune rurale d'Ille-et-Vilaine de 900 habitants environ*

L'accompagnement des communes dans leur développement numérique semble donc crucial pour combler l'écart entre les communes disposant d'un-e élu-e compétent sur ces questions et les autres.

### **Des attitudes variées des élu-e-s face au numérique qui n'empêchent pas une adhésion générale au principe de numérisation**

Bien que cela ait été notre ambition initialement, il semble finalement relativement complexe, au regard du matériau collecté, de construire une typologie des élu-e-s face au numérique. En effet, les situations individuelles sont très variées (type de commune, profil personnel, etc) et il paraît assez peu pertinent de chercher à créer des groupements nets.

Néanmoins, nous pouvons dégager du discours des élu-e-s rencontré-e-s des grands « profils » d'attitudes face au numérique, qu'ils concernent les élu-e-s directement interrogé-e-s ou les autres élu-e-s de la commune, dont ils-elles parlent.

En ce qui concerne l'usage du numérique dans la vie quotidienne d'élu-e-s, certains sont véritablement enthousiastes et pensent que cela représente une solution à plusieurs problèmes (organisation, coûts, etc), comme l'explique par exemple le maire d'une commune côtière du Morbihan de 1300 habitants environ :

*« Moi je suis un grand zonard, en fait, j'ai, j'ai aucune organisation, je suis un vrai bordélique. Donc le numérique me cadre, quelque part. [...] Et quand j'envoie un mail, justement, sur lequel j'attends une réponse écrite, j'ai, je range mes mails dans le machin mails en attente de réponse. Et de temps en temps je vais voir dessus, tiens j'ai pas eu de réponse, je relance. Voyez. Parce que, parce que, parce que ça me facilite bien les choses, c'est tout. »*

*« L'intention [d'organiser des réunions en face à face] est belle, mais ça coûte un argent fou, tout ça. Voilà. Donc, moi je suis résolument dans le, l'anti papier, ça c'est clair. Et, alors autrement, le numérique ça permet également de travailler à distance, encore. Toujours pareil, donc de gagner du temps. »*

*« Maire : Mais en fait on s'aperçoit, moi j'ai appris un tas de choses depuis que je suis élu, qu'on m'a forcé à utiliser. Les prises de rendez-vous, par exemple, comment ça s'appelle, les trucs où chacun met en place, coche les jours où il sera là, il sera pas là. Je sais plus comment ça s'appelle. Intervieweur : Ah. Les Doodle, enfin je crois que c'est ... Maire : Doodle. Voilà. C'est le nom que je cherchais. J'ai appris à faire fonctionner Doodle, maintenant j'utilise Doodle, c'est, et tout le monde trouve ça génial. »*

À l'inverse, bien que capables d'avoir des usages suffisants pour leur travail à la mairie, certain-e-s élu-e-s souhaitent visiblement néanmoins laisser les outils numériques hors de leur vie d'élu-e et refusent d'utiliser les outils mis en place, ainsi qu'en témoignent par exemple ces deux élu-e-s en parlant de leurs collègues :

*« Mais bon, par contre, moi je me mets à leur disposition pour les aider. Voilà. Et donc oui, ceux qui ont un, ou la plupart ont un ordinateur à la maison. Mais y en a pas mal qui ne l'utilisent pas, mais qui ont des portables, mais qui ne l'utilisent pas pour le conseil. Parce que l'ordinateur, il est à la maison, il est pour jouer, pour aller sur Google, pour, mais ils voient pas l'intérêt de l'utiliser pour le conseil. Pour le conseil c'est le papier. [...] Donc moi, enfin bon, faut que j'arrête de dire moi je, enfin je suis partisan, et parce que je suis un peu, un peu seul. C'est pour ça, voilà. », Conseiller municipal en charge du numérique d'une commune rurale d'Ille-et-Vilaine de 1900 habitant environ*

*« Ici, en mairie, alors on a aussi ça parce qu'on a dématérialisé tous nos, nos comment, nos conseils, nos ... Tous, maintenant, se fait par tablette, on a chacun une tablette et on reçoit tout par tablette. Donc, du coup, le Wifi est nécessaire à la Communauté de Communes, ici, pour pouvoir télécharger, pour ceux qui auraient « oublié » de télécharger avant de venir au conseil. C'est pas normal mais, c'est comme ça. », Maire d'une commune du Finistère de 15000 habitants environ, hors Brest Métropole*

De manière générale, nous n'avons pas rencontré d'élu-e-s réfractaires par principe à la numérisation. Qu'ils-elles soient passionné-e-s par les outils numériques ou bien, de leur propre aveu, moins intéressé-e-s par la question, ils-elles sont favorables à ce que leur commune prenne le virage numérique :

*« De, voilà, de, vous parliez de transition numérique, de passer ce cap-là, je trouve que c'est, enfin d'accompagner ce cap-là modestement et, pour une phase donnée, je trouve que c'est, c'est super intéressant. Enfin moi je, c'est vrai que j'aime bien ce, j'aime bien ça. », Adjoint au numérique d'une commune périurbaine d'Ille-et-Vilaine de 7000 habitants environ*



*« Ce n'est pas moi qui va être un frein hein ! Pas du tout ! Ce n'est pas moi non plus qui vais... [...] Mais bon, moi je ne les empêche pas d'évoluer ! au contraire ! », Maire d'une commune rurale des Côtes-d'Armor de 1500 habitants environ*

De ce fait, les décisions visant à la numérisation du travail de la commune, au sens large, semblent finalement assez partagées, même si elles sont parfois prises « par petits pas ». Certaines questions restent bien sûr conflictuelles. Plusieurs élu-e-s nous expliquent par exemple que c'est le cas des politiques d'Open Data, mais la question touche finalement plus à celle de la transparence et de la manière d'exercer les responsabilités politiques que celle du numérique. Du reste, les choses semblent suivre leur cours de manière assez apaisée :

*« Après, moi je fais des propositions, c'est validé ou c'est pas validé. Après voilà, je suis un adepte des petits pas, il faut aller doucement, voilà. Quand je suis arrivé la première fois, j'avais des objectifs de faire du libre, faire des choses comme ça. Ca reste des objectifs, mais bon voilà (Rires). Il y a des freins qui sont très concrets (rires), et qui rendent difficiles ces choses-là. », Adjoint délégué au personnel et aux nouvelles technologies d'une commune périurbaine du Finistère de 13000 habitants environ*

*« Globalement, c'est quelque chose qui est très partagé. Conscient-e-s des budgets, conscient-e-s des contraintes budgétaires, mais par l'explication, globalement, on arrive à faire les acquisitions qu'on souhaite. Je veux dire que le budget informatique il a, globalement, je dirais, par rapport à 2002, entre 2002 et 2012, il a été multiplié, on va dire, par 10. Parce que on est conscient-e-s, Monsieur le Maire le premier, il a un ordinateur sur son bureau, on est conscient-e-s qu'actuellement on ne peut plus faire sans. [...] Et quand vous avez mis deux, trois ans, [une demande au budget], que vous avez expliqué, quand le budget est disponible et que c'est le bon moment, on dit oui, là maintenant il le faut. Et vos collègues ils vont pas, ils s'y opposent pas, parce qu'ils-elles savent que c'est pas quelque chose qui arrive en claquant du doigt, en disant tiens l'élue au numérique avait cette demande, a cette demande là, ça vient comme ça. Non, non. », Adjoint en charge de l'administration générale et des moyens d'information et de communication d'une commune périurbaine d'Ille-et-Vilaine de 12000 habitants environ*

*« J'étais toujours suivi, quelles que soient les équipes municipales, car comme je le disais j'en suis à mon cinquième mandat. Ca a toujours été partagé par rapport à ça. Là, les gens se rendent bien compte que le numérique est en train de transformer complètement notre façon de faire et notre façon d'agir. Ceux qui sont réticents ils se rendent bien compte que de toute façon... Après, j'ai un conseil municipal de jeune, donc eux ils comprennent bien tous ces usages-là. », Maire d'une commune rurale du Finistère de 1300 habitants environ*

*« Il y a quelques élus qui sont un tout petit peu réticents, mais très très peu. », Conseiller municipal délégué à la culture d'une commune du Morbihan de 10000 habitants environ*

## Et l'intercommunalité, dans tout ça ?

Plusieurs élu·e·s mentionnent la question de l'intercommunalité et de la mutualisation à un niveau intercommunal, souvent vue comme une opportunité de passer outre certaines difficultés locales. L'un des défis consiste aussi, dès lors, à se coordonner entre élu·e·s de différentes communes. Plusieurs élu·e·s évoquent l'insuffisante mutualisation entre communes des ressources, notamment humaines, en matière de numérique :

*« C'est très compliqué la communauté de commune à ce niveau-là. Je suis, logiquement, vice-président en charge du numérique, mais dans le numérique, souvent eux, ils voient la partie Mégalis, et le déploiement de la fibre optique. C'est une des priorités, qui est à mon avis justifiée, mais qui concerne que les infrastructures. Toute la partie service et tout ça... on est un petit peu... A mon avis on n'est pas suffisamment... on mutualise pas suffisamment ! Je l'ai dit d'ailleurs au niveau de me vœux l'autre jour. On manque d'une vraie stratégie numérique sur la communauté de commune [...] ! »* Maire d'une commune rurale du Finistère de 1300 habitants environ

*« Moi je suis le premier à, à estimer qu'une, quelque chose qui doit être pris vraiment au, au sérieux et que, il faut mettre des moyens sur, sur les moyens informatiques, des moyens humains. Or, dans une commune, c'est très difficile de, enfin là, si chacun met, met son, son responsable informatique, je pense que ça a pas vraiment de sens. On est, on est, on est à une époque où on peut mutualiser ça. Donc je préférerais mettre le, le paquet, si j'ose dire, sur un service commun intercommunautaire. »,* Adjoint au numérique d'une commune périurbaine d'Ille-et-Vilaine de 7000 habitants environ

Il s'agit bien d'un défi : un élu, au cours de son récit, laisse ainsi entendre que la méthode choisie pour mutualiser dans sa communauté de commune ne lui convient pas, et qu'il se sent oublié par rapport aux communes plus importantes de l'intercommunalité à l'origine du projet de mutualisation. Cela est d'autant plus difficile que les premiers débats intercommunaux ont souvent concerné les plans de développement du très haut débit, laissant parfois amers ceux qui auraient aimé être prioritaires.

Ce sujet nécessiterait, en tant que tel, une autre vague d'entretiens, avec plusieurs élu·e·s de mêmes intercommunalités et éventuellement par le biais de focus group ; nous identifions néanmoins déjà qu'il s'agit actuellement, et pour les années à venir, d'un élément central dans la transition numérique locale.

# Éléments de conclusion : la numérisation, quels défis pour les élu·e·s locaux·ales ?

Au fil des entretiens, nous avons ainsi collecté de nombreux ressentis d'élus·es sur le numérique. Quatre grands défis nous ont semblé émerger au fil de l'analyse de ces échanges.

Le premier défi est lié à la possibilité d'intégrer le numérique dans son projet politique ou de territoire. Pour cela, comme nous l'ont dit la quasi-totalité des élus, la présence d'une infrastructure réseau suffisante est un prérequis indispensable. Loin d'être liée seulement à la méconnaissance de la dimension usages du numérique, ce tropisme vers les infrastructures nous rappelle surtout que c'est un élément sur lequel les élus·es sont souvent sollicités·es par la population et se sentent parfois impuissants·es. La nécessité d'une bonne communication à propos de la situation et du degré d'avancement du plan BTHD ne fait ainsi aucun doute.

Le second défi consiste en la mise en place de services mutualisés au niveau intercommunal sur les usages du numérique. Il s'agit en effet d'un souhait largement partagé par les élus·es interrogés, mais qui peine pour l'instant à se mettre en place.

Un troisième défi concerne la redéfinition du métier d'élus·e. Comme nous avons pu le voir, les outils numériques ont bouleversé les temporalités et le travail d'élus·e entre parfois en « concurrence » avec la sphère personnelle et professionnelle. Par ailleurs, bien qu'aucun·e élu·e ne semble convaincu·e que le rapport aux citoyens·nes ait été profondément transformé, pour l'instant, par l'arrivée du numérique, certains pointent du doigt de timides changements qui seront aussi à intégrer dans la nouvelle définition de ce métier d'élus·e. Le numérique ne fait ainsi pas que faciliter le travail : il peut parfois rendre plus « lourde » à assumer la fonction d'élus·e. Une question se pose donc quant à la manière d'accompagner les élus·es pour que cette fonction demeure supportable, à défaut d'être aisée.

Enfin, le quatrième défi concerne l'accompagnement et la formation des élus·es : s'il est aisé pour certain·es, élus·es ayant grandi à l'ère d'Internet ou issus·es professionnellement du milieu de l'informatique, de prendre en main les TIC dans leurs usages quotidiens ou dans la mise en place d'outils numériques pour la commune, cela est plus difficile pour d'autres qui ne s'intéressent pas ou peu au numérique et se sentent incompetents·es (que cette incompétence soit réelle ou relève d'un sentiment) dans ce domaine. Il apparaît que tou·te·s sont favorables, sinon enthousiastes, quant à la transition numérique qui s'opère et qu'ils accompagnent, bien que prudents·es et parfois inquiets·ètes sur leurs possibilités. Face à ces inégalités d'aisance, l'accompagnement individualisé des élus·es communaux·ales, surtout dans les communes sans élu·e ou agent·e spécialisé·e dans le numérique, nous semble donc être un élément clef pour encourager la transition numérique locale.