



REDACTEUR TERRITORIAL

Concours externe

Spécialité : Administration générale

Epreuve du 19 septembre 2007

SUJET

<u>Epreuve :</u>	Note de synthèse à partir d'un dossier portant sur des notions générales relatives aux missions, compétences et moyens d'action des collectivités territoriales.
<u>Durée :</u>	3 heures
<u>Coefficient</u>	3

Le Maire de la commune de Jolieville (10 000 h), membre d'une Communauté de communes, vient d'être élu.

Pendant sa campagne électorale, il s'est engagé auprès des citoyens à inscrire sa commune dans des actions de démocratie locale liées aux nouvelles techniques d'information et de communication. Il demande à son Directeur Général des Services de réfléchir à la manière d'intégrer cette démarche dans l'organisation et le fonctionnement des services municipaux.

Vous êtes rédacteur territorial auprès du DGS et ce dernier vous demande la rédaction d'une note de synthèse, exclusivement à l'aide des documents joints, lui présentant cette démarche novatrice, les conséquences et les difficultés qui pourraient naître de sa mise en œuvre.

Documents joints :

Annexe 1 :	« Les nouveaux outils de communication déplacent le débat public » La Gazette des communes - 8 janvier 2007	p 2
Annexe 2 :	« Un nouveau souffle pour la démocratie participative » La Gazette des communes – 8 janvier 2007	p 3-5
Annexe 3 :	« Les collectivités à l'épreuve de la blogosphère citoyenne » La Gazette des communes – 8 janvier 2007	p 6-8
Annexe 4 :	« Les enjeux démocratiques et administratifs d'Internet » Regards sur l'actualité n°327 – Janvier 2007	p 9-13
Annexe 5 :	« Initiatives – Téléservices innovants » La Gazette des communes – 19 juin 2006	p 14
Annexe 6 :	« TIC – Priorité aux guichets électroniques multiservices » Le courrier des maires n°203/204 – juin/juillet 2007	p 15-16
Annexe 7 :	« Les collectivités luttent contre « l'e-exclusion » » La Gazette des communes – 19 juin 2006	p 17-19
Annexe 8 :	« La mutation informatique des collectivités » La Gazette des communes – 19 juin 2006	p 20-22

Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre note, ni votre nom, ni le nom d'une collectivité existante, ni signature, ni paraphe. Les feuilles de brouillons ne seront en aucun cas prises en compte

Les nouveaux outils de communication déplacent le débat public

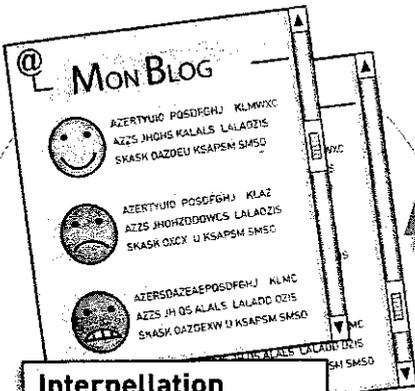
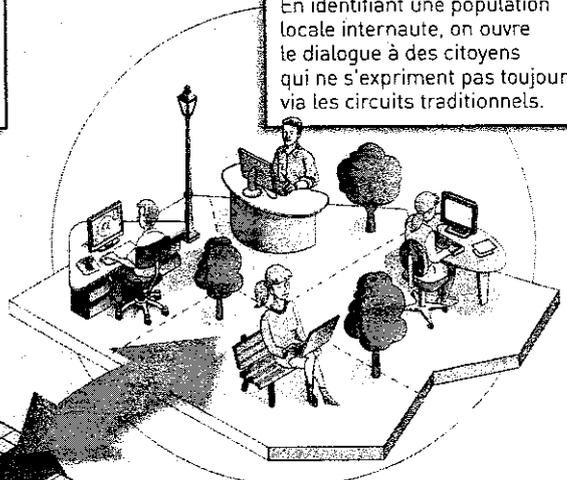
Communication 24h/24

SMS, internet... Les nouveaux outils de communication démultiplient les possibilités d'interpellation par les citoyens, à toute heure et en tout lieu.



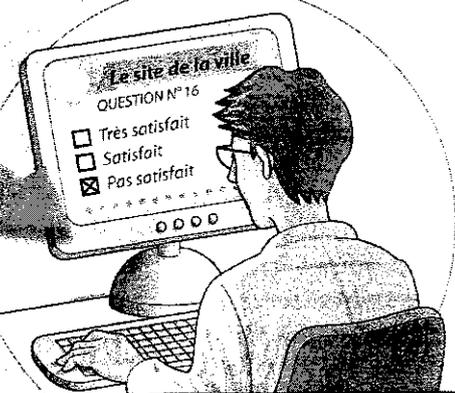
Quartier virtuel

En identifiant une population locale internautes, on ouvre le dialogue à des citoyens qui ne s'expriment pas toujours via les circuits traditionnels.



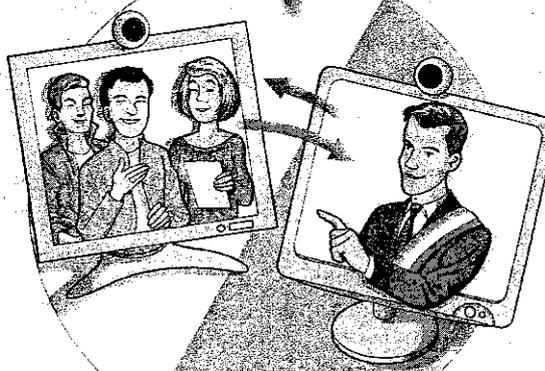
Interpellation des e-citoyens

Les blogs, consultables par le plus grand nombre, donnent une autre dimension aux opinions et critiques des citoyens sur les politiques locales.



Panels citoyens et sondages

La consultation des habitants sur des problématiques locales est facilitée par les outils de communication. Elle est aussi plus rapide.



Dialogue en direct

Chats, web radio... Le dialogue par écrans interposés modifie la nature des échanges, toujours encadrés mais moins sacralisés.

Un nouveau souffle pour la démocratie participative

De manière certes empirique, mais progressive et inéluctable, les technologies de l'information et de la communication tissent de nouveaux liens entre les citoyens et les pouvoirs publics locaux.

A l'heure de l'avènement du web 2.0 (1), les technologies de l'information et de la communication (TIC) s'invitent progressivement dans les rapports entre les élus et les citoyens. Si elles n'ont pas vocation à remplacer les pratiques de la démocratie représentative par ce que certains appellent la «e-démocratie», les TIC deviennent de plus en plus inévitables.

Pertinence. «Il s'agit de recourir aux outils numériques, dans le cadre des pratiques existantes, pour leur donner plus d'ampleur et, selon leur pertinence, de les combiner aux réunions publiques, aux supports papier, aux face-à-face, etc., souligne Alexandre Desrousseaux, chargé de mission TIC, collectivités

locales et démocratie, au conseil régional du Nord-Pas-de-Calais. L'enjeu est donc de les intégrer le plus utilement possible au sein des dispositifs. Et ce, afin de leur donner davantage d'efficacité pour faciliter la participation des citoyens dans la vie publique locale.»

Face aux perspectives qu'offrent les TIC, la région Nord-Pas-de-Calais a mis en place le dispositif Dream+ (2). Ce dernier vise, sur la période 2006-2009, à accompagner le développement de nouveaux usages au sein des collectivités par l'animation, notamment des rencontres et le site www.e-democratielocale.info, ainsi que le soutien logistique et financier. «L'objectif de Dream+ est de sensibiliser les acteurs publics et de dissiper les réticences des décideurs qui, souvent, regardent les outils numériques avec circonspection. Ceux-ci apportent en effet plus de transparence, de transversalité et de débat. Les élus craignent de voir leur rôle de décideur et de médiateur remis en cause», indique Alexandre Desrousseaux. Pourtant, la mise en place de ces formes dématérialisées d'échange peut donner un nouveau souffle à la démocratie locale et faciliter la participation citoyenne.

Complémentarité. A titre d'exemple, Ivry-sur-Seine (Val-de-Marne) organise début 2007 ses troisièmes assises de la ville, six semaines de rencontres, de débats et d'échanges dans les six quartiers de la collectivité pour dresser un bilan des six années du mandat municipal et jauger les 183 engagements pris par la municipalité en 2001. Pour la première fois, les TIC seront pleinement associées à cette manifestation, avec la création d'un 7^e quartier, virtuel,

représentant les internautes ivryens. Celui-ci prendra la forme de forums où chacun pourra s'exprimer sur les thèmes abordés lors des rencontres «physiques». «Cet espace a la même importance que les rendez-vous organisés avec les habitants dans les quartiers», souligne Philippe Jarry,

«Les citoyens internautes ne donneraient peut-être pas leur avis s'il n'y avait pas internet.»

Philippe Jarry, responsable internet et intranet d'Ivry-sur-Seine

responsable internet et intranet d'Ivry-sur-Seine. Concrètement, la synthèse des discussions en ligne sera réintroduite dans les échanges des réunions publiques et des réponses ou des éléments de réflexion seront régulièrement apportés par les élus sur les principales questions soulevées. «Les citoyens internautes ne donneraient peut-être pas leur avis, ne participeraient pas aux débats s'il n'y avait pas internet. Pour autant, l'ensemble des supports d'information et de dialogue sont utiles et complémentaires», indique Philippe Jarry.

Il reste qu'internet offre l'immense avantage d'assurer une permanence de l'information, interpellant de nouvelles catégories de la population. «La démocratie participative doit s'appuyer sur les TIC en raison de la facilité de l'outil et du comportement des jeunes générations. Plus encore, la performance de l'interactivité concourt à une meilleure prise en compte de l'intérêt général», estime Hervé Deleersnyder,

Wiki-Brest, l'encyclopédie brestoïse

Il y a un an, Brest lançait un wiki (*), un projet d'encyclopédie sur la commune et le pays de Brest, dans lequel chaque internaute peut publier des textes, des images ou des sons ayant trait au territoire. «Wiki-Brest se décline en espaces de travail collaboratif pour la préparation de certains événements ou rencontres. Il permet également de collecter des informations auprès des habitants, comme les 150 recettes de cuisine durant la Semaine du goût, en octobre», explique Michel Briand, adjoint au maire, chargé de la démocratie locale, de la citoyenneté et des nouvelles technologies. Depuis plusieurs années déjà, Brest initie des sites internet participatifs sur lesquels les citoyens peuvent publier des articles (www.a-brest.net pour la mise en réseau des acteurs de l'internet, www.participation-brest.net pour les échanges et le débat ou www.pel-brest.net pour réagir au projet éducatif local).

(*) www.wiki-brest.infini.fr
Un wiki est un site web dynamique dont tout visiteur peut modifier les pages et dont les versions historiques restent accessibles.



Claire Beurey, DGS de Laxou (Meurthe-et-Moselle).

Un meilleur accès à l'information locale

Une bonne information des citoyens est le préalable nécessaire à des échanges renouvelés avec les collectivités. «L'information doit être mise à la disposition des citoyens pour qu'ils aient connaissance de toutes les données nécessaires à leur prise de position. Les collectivités doivent créer les conditions de la démocratie participative», explique Jacques-François Marchandise, du groupe de travail sur les nouvelles proximités publiques de la Fondation internet nouvelle génération. Dans ce domaine, les TIC facilitent l'accès aux documents publics, aux actes et décisions, aux informations culturelles, sportives, ou liées à l'avancement des projets ou des travaux.

Mobiles. A Laxou (Meurthe-et-Moselle), le service «Ma ville en poche» permet aux habitants d'accéder au site de la ville [1] via leur téléphone portable pour consulter les informations locales, les numéros de téléphone utiles ou alerter par SMS les services municipaux sur un problème. En outre, les Laxoviens peuvent s'abonner pour recevoir des informations thématiques par SMS. «Grâce à la téléphonie mobile, nous atteignons de

nouvelles cibles, notamment les jeunes», estime Claire Beurey, DGS de la ville.

En Poitou-Charentes, l'accent est mis sur la transparence, avec la mise en ligne des décisions de la commission permanente et les délibérations du conseil régional [2]. Chaque semaine également, la lettre d'information hebdomadaire de la région, «L'Essentiel», apporte des éclairages concrets sur les priorités locales et la démocratie participative.

A Paris, le site de la ville [3] recense dans sa rubrique «déplacements» les opérations de voirie et les grands projets, en détaillant l'avancée des travaux, chantier par chantier.

Enfin, la Seine-Maritime a adopté la web-TV [4] sur laquelle elle propose trois minutes hebdomadaires de reportages consacrés à des sujets locaux.

«Aujourd'hui l'image préempte l'écrit et internet est plébiscité par les jeunes. Le département a souhaité élargir ses canaux de diffusion en collant aux nouveaux usages», explique Pierre Bouho, directeur de la communication.

[1] www.mvcp.fr/laxou.htm
 [2] www.cr-poitou-charentes.fr
 [3] www.paris.fr
 [4] www.seinemaritime.tv

chef de projet territoire numérique à la communauté de communes de l'Atrebatie (Pas-de-Calais, lire p. 26). Et même si aujourd'hui encore, les processus de démocratie participative utilisant les TIC tâtonnent, «ils ont le mérite d'expérimenter diverses voies d'évolution», ajoute Laurence Monnoyer-Smith, maître de conférences en sciences

«Les difficultés ne viennent pas de la technique, mais de la culture et de la méthode.»

Alexandre Desrousseaux, chargé de mission TIC, collectivités locales et démocratie, au conseil régional du Nord-Pas-de-Calais

de l'information et de la communication à l'université de technologie de Compiègne.

Sondages et avis. A Issy-les-Moulineaux (Hauts-de-Seine), le «panel citoyen» permet à tous les Isséens qui le souhaitent de donner leur avis sur leur commune et de s'exprimer sur les solutions pour

améliorer la vie quotidienne. Pour intégrer le panel, les habitants doivent s'inscrire sur le site de la ville. «Les membres s'expriment généralement de façon plus directe, spontanée et franche sur internet que via les autres modes de consultation», estime-t-on à la mairie. Une fois inscrite, chaque personne est sollicitée par un courriel comportant un lien vers le site dédié au questionnaire composé d'une trentaine de points. Seuls les membres identifiés peuvent y répondre. «Les résultats du panel citoyen ne se substituent pas aux décisions du conseil municipal, qui tient sa légitimité du suffrage universel. Il s'agit d'un outil de consultation, d'aide à la décision, qui permet de favoriser la démocratie locale grâce au dialogue et à la concertation», lit-on sur le site de la mairie.

Questionnaires. De la même manière, la ville d'Agen (Lot-et-Garonne) recourt à des questionnaires en ligne pour impliquer la population dans les projets municipaux comme, actuellement, le réaménagement du centre-ville. Dans ce cas précis, la question posée doit permettre de savoir si la consultation citoyenne (documents papier, réunions, etc.) organisée pour ce projet est considérée comme utile par les habitants. «Les réponses nous renseigneront sur l'intérêt qu'y porte la population. Ensuite, éventuellement, nous réorienterons notre communication afin de mieux mobiliser les citoyens», explique Thierry Darrigrand, DGS d'Agen. Les TIC peuvent également contribuer à tisser un lien permanent et direct entre la collectivité et les citoyens. La mairie de Talant (Côte-d'Or) permet ainsi à ses habitants d'interroger les services de la ville et aux élus 24 heures sur 24. Le délai de réponse, par courrier ou SMS, dépend de la demande adressée et de sa complexité. «Nous voulions ouvrir un canal supplémentaire de

Combiner les outils numériques et les dispositifs existants

■■■ dialogue entre les citoyens et la collectivité. Cependant, bien que techniquement le système fonctionne, peu de Talantais l'utilisent. Notamment les 15-25 ans, qui étaient pourtant la cible principale», regrette Renaud Busenhard, chargé de communication à la mairie.

De son côté, la ville de Nancy propose sur son site un espace d'échange avec les élus qui répondent en direct sur une web radio. Les questions peuvent être formulées de manière anticipée sur le site ou pendant l'émission. Quant au maire d'Agen, Alain Veyret, il répond également en direct lors de chats.

Limites. Ces nouvelles formes d'échange ne vont pas sans questionner les élus et les fonctionnaires territoriaux qui manquent parfois de moyens en ingénierie démocratique et technologique. « Nous ne sommes pas forcément bien préparés à la confrontation, à la contradiction ni à l'animation de la participation dématérialisée », indiquait Isabelle Delatour, chargée des espaces régionaux et de la démocratie territoriale au conseil régional des Pays de la Loire, le 8 septembre 2006 (3).

Sans compter que, bien souvent, les projets TIC et la démocratie participative ne sont pas portés par les mêmes personnes au sein des collectivités. « Les difficultés ne viennent pas de la technique, mais de la culture et de la méthode », remarque Alexandre Desrousseaux. ■

(1) Terme utilisé pour désigner la transition d'internet qui s'oriente actuellement de plus en plus vers l'interaction entre les utilisateurs.

(2) <http://aufildedream.over-blog.net>

(3) Lors de la journée « Cybercitoyens et démocratie locale » organisée à Nantes le 8 septembre 2006 par la Fing, l'Association des régions de France et le conseil régional Pays de la Loire.



Hervé Deleersnyder, chef de projet territoire numérique.

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DE L'ATRÉBATIE Internet contribue à la réussite du débat



27 communes,
12 000 habitants,
Pas-de-Calais

Président :
Pierre Guillemant

L'ENJEU
Faire participer le plus de citoyens possible à un débat sur l'implantation d'éoliennes.

LES SOLUTIONS
Mobiliser internet tout au long de la démarche, en conservant les débats « présents » et l'information papier.

La communauté de communes de l'Atrébatie a souhaité impliquer ses citoyens durant deux mois dans une démarche de débat public sur la question : « Au moment où nous vivons une crise de l'énergie, estimez-vous que le territoire de l'Atrébatie peut apporter sa contribution avec l'énergie éolienne et pensez-vous que celle-ci peut être à l'origine d'un développement local ? »

Cette démarche spécifique a été conçue pour donner la possibilité aux citoyens et internautes de proposer et de sélectionner les enjeux qui devaient ensuite être débattus lors d'une rencontre publique.

Permanence. Le processus a été poursuivi par une séance publique en petits ateliers, au cours desquels les enjeux identifiés comme prioritaires ont été débattus. Puis, les comptes rendus ont été publiés en ligne. Le site internet a alors continué à mettre à disposition l'information actualisée et à solliciter des avis et des réactions. « La permanence de l'information participe à l'ambiance et à la qualité du dialogue », estime Hervé Deleersnyder, chef de projet territoire numérique. L'ensemble

de la démarche a été porté par internet, de l'amont à l'aval, en proposant une sélection de ressources documentaires en ligne, des forums, etc. Mais le projet a également pris en compte l'éventuelle exclusion numérique, en doublant toute la procédure par des envois papier et des annonces dans la presse.

Capacité d'interpellation. « La surprise est qu'il y a eu très peu de retours papier », indique Hervé Deleersnyder. L'ampleur de la consultation du site a été impressionnante en très peu de temps, puisque celui-ci a enregistré plus de 40 visites individuelles en moyenne par jour. « L'expérience démontre l'intérêt et la place de cet outil de liaison et d'échange, qui élargit la capacité d'interpellation », note Hervé Deleersnyder. « Mais la publication et la distribution de la "Lettre du territoire" à l'ensemble des 5 000 foyers de l'Atrébatie a également largement contribué à informer la population sur le débat », remarque le chef de projet. En définitive, 40 citoyens ont proposé 90 enjeux et plus d'une soixantaine de personnes les ont évalués.

www.cc-atrebatie.fr

Les collectivités à l'épreuve de la blogosphère citoyenne

A l'heure des blogs et des forums de discussions, la prise de parole citoyenne s'affranchit des modèles traditionnels d'information et de débat. Une nouvelle donne qui n'a pas encore trouvé sa place dans la démocratie locale.

Au-delà des nouvelles modalités de consultation et de participation aux démarches initiées par les pouvoirs publics locaux, les TIC, en premier lieu internet, offrent aux citoyens une tribune dont les impacts potentiels sont sans commune mesure avec ceux des supports d'expression traditionnels. « Internet modifie la prise de parole dans l'espace public », souligne Laurence Monnoyer-Smith, maître de conférences en sciences de l'information et de la communication, à l'université de technologie de Compiègne. Le média a en effet ouvert la voie à l'expression de citoyens qui jusqu'alors n'avaient pas, ou peu, d'espace de parole. « Les gens investissent la Toile car c'est le seul moyen qu'ils ont trouvé pour se faire entendre », confirme Christophe Grébert, blogueur (1).

Parole restituée. La prise de parole citoyenne via les blogs (2) cacherait ainsi une crise de la représentativité. « Il existe un divorce effectif entre les citoyens et les élus en raison de l'incapacité des seconds à prendre en considération les attentes des premiers », confirme Laurence Monnoyer-Smith. « Aujourd'hui, les citoyens revendiquent le fait que le bulletin de vote ne donne pas un blanc-seing aux élus », renchérit Sébastien Bailly, blogueur (3).

« S'il existait jusqu'alors des outils de démocratie locale, comme le conseil municipal, ceux-ci étaient monopolisés par les élus. Internet restitue la parole aux citoyens, sous une forme cette fois incontrôlable. Il déplace le débat public. Les élus sont ainsi dessaisis du monopole de l'informa-

tion. Internet peut donc réellement remettre en question le fonctionnement de la démocratie locale telle qu'elle est pratiquée aujourd'hui », estime Christophe Grébert.

Pourtant, la blogosphère citoyenne n'est pas représentative. Elle reste assez minoritaire et plutôt élitiste (jeunes et classes sociales les plus élevées). « On compte tout au plus 150 blogs citoyens. La plupart sont animés par des journalistes, des professionnels de la communication ou de l'internet », confirme Sébastien Bailly. Bien qu'elle constitue un élément supplémentaire d'influence, cette sphère ne joue pas encore un rôle déterminant dans le fonctionnement de la démocratie locale. En revanche, des sites comme www.place-publique-locale.net, qui favorise la coproduction de contenus et le travail collaboratif entre acteurs locaux, pourraient introduire les initiatives citoyennes dans le débat public.

Juridique

■ **La diffamation et l'injure sur internet.** Se défendre contre la diffamation et l'injure sur internet n'est pas chose aisée. D'une part, il peut être difficile d'en établir la preuve dans un forum de discussion ou sur un blog, puisque la technologie permet à l'auteur de modifier ou de supprimer en quelques clics l'écrit en cause. D'autre part, le délai pour agir est court puisque la prescription des délits « de presse » sur internet est de trois mois à compter de la première mise en ligne de l'écrit.

Potentiellement, son pouvoir s'avère toutefois très mobilisateur. « Quatre maires de la région ont perdu leur siège car certains projets posaient des problèmes à une mino-

rité qui utilisait très bien internet et qui a su mobiliser très fortement grâce au réseau », selon Yann Héлары, vice-président de la région Pays de la Loire.

Contestation. La mobilisation en ligne est d'ailleurs souvent revendicative ou contestataire. C'est la raison pour laquelle il est difficile de l'inscrire dans une démarche constructive de projet local. « Il est vrai qu'internet est davantage un outil de contestation que de construction. Les personnes peinent à s'emparer des espaces de discussion ouverts par les institutions ; il y a un phénomène de défiance. Ainsi, pour provoquer des échanges, il peut être plus efficace de poster des messages sur des blogs citoyens que de créer des blogs institutionnels », préconise Vincent Feltesse, maire de Blanquefort (Gironde). Certains l'ont bien compris, notamment le département de la Seine-

TÉMOIGNAGE Marie-Laure Meyer, 2^e adjointe au maire de Nanterre (*)

« Une logique de partage et de questionnements »

« J'ai créé un blog car, à la différence d'un site internet classique, simple support d'autopromotion, le blog est un outil de dialogue. Il a une logique de partage et de questionnements. Il permet d'ouvrir le débat avec les habitants qui n'assistent pas aux réunions publiques et de recueillir les réactions de personnes extérieures à la collectivité sur des projets locaux, dans un climat moins passionnel et donc plus constructif. D'une manière générale, parce que l'écrit oblige à structurer sa pensée, les réflexions sont souvent plus pertinentes. La difficulté relève du fait que les blogs manquent de transparence. Il serait nécessaire de créer une charte de déontologie afin qu'il existe une obligation morale de se présenter, d'afficher clairement qui on est pour pouvoir débattre en toute connaissance de cause. »

(*) 2^e adjointe chargée du développement économique, de l'emploi et des infrastructures, conseillère régionale d'Ile-de-France.



L'absence de charte déontologique pose problème

■ ■ ■ Maritime, qui a choisi de mettre en ligne les vidéos de sa web-TV sur des sites grand public (4). «Il faut aller à la rencontre des jeunes, à l'endroit même où ils se retrouvent», indique Pierre Bouho, directeur de la communication au conseil général.

Difficile synthèse. Le débat politique semble donc contesté dans sa forme actuelle, pas suffisamment ascendante, même si des échanges horizontaux sont expérimentés. Mais comment parvenir à concilier initiatives citoyennes et démarches institutionnelles? «La difficulté relève de la question du temps. Le temps de la réflexion et de l'action politique ne correspond pas à celui, instantané, de l'internaute», explique Philippe Jarry, responsable internet et intranet à Ivry-sur-Seine. L'absence de charte déontologique pose également un véritable problème, car au petit jeu des pseudonymes, les relations sont faussées et difficilement constructives. «L'émergence de la parole issue des blogs ne se fera que si l'on établit des règles concernant l'identité des auteurs», estime Luc Legay, cofondateur du «Guide de survie des explorateurs du web 2.0».

Les blogs citoyens constituent néanmoins des signaux d'alerte, des sources inépuisables d'analyse de l'opinion dont les élus devraient se servir. Peut-être ont-ils déjà commencé à le faire? «Je sais que les élus lisent mon blog. C'est une bonne façon de prendre le pouls de la population», s'amuse Sébastien Bailly. ■

(1) www.monputeaux.com

(2) Les blogs sont des pages web mises à jour régulièrement par leurs auteurs et sur lesquelles les lecteurs peuvent ajouter des commentaires.

(3) www.lerouennais.com

(4) www.youtube.com et www.dailymotion.com



Vanessa Bertrand, chargée de mission démocratie participative au conseil régional.

RHÔNE-ALPES

Un blog s'invite dans un projet institutionnel



5,5 millions d'habitants

Président du conseil régional: Jean-Jack Queyranne

L'ENJEU
Faire participer les citoyens à la démarche «Construire Rhône-Alpes ensemble», malgré l'absence de portail dédié.

LES SOLUTIONS
Le conseil régional s'est appuyé sur le blog indépendant créé par l'un des panélistes.

Depuis décembre 2005, la région Rhône-Alpes mène une démarche de démocratie participative baptisée «Construire Rhône-Alpes ensemble», afin d'associer les citoyens à la mise en œuvre de la politique locale. La démarche s'appuie essentiellement sur des réunions, le site de la collectivité (1) servant uniquement à relayer les projets et à présenter les étapes des ateliers citoyens. «Aujourd'hui, la région ne dispose pas d'espaces d'échange sur internet, mais nous réfléchissons à la création d'un portail avec des espaces de débat et une plateforme de travail collaboratif», explique Vanessa Bertrand, chargée de mission démocratie participative à la direction de la prospective, de l'évaluation et des relations aux citoyens.

Pépinière d'idées. Face à ce déficit institutionnel, l'un des panélistes rhônalpins, Pascal Caradec, agriculteur biologique, a décidé de créer un blog (2) à l'attention des citoyens engagés, comme lui, dans la démarche du conseil régional. «Il comble manifestement un vide», estime Vanessa Bertrand. Ce blog se veut un outil de mutualisation de l'information

et de dialogue entre les habitants pour apporter des réponses aux questionnements de chacun et permettre aux nouveaux entrants dans le processus de bénéficier d'une base d'informations. Même s'il est la conséquence d'une politique forte de la région Rhône-Alpes en faveur de la démocratie participative, ce blog est indépendant.

Contributions. «S'il se transforme en mine d'informations, en boîte de dialogue, en pépinière d'idées, il aura largement atteint son but, explique Pascal Caradec. Les internautes ne constituent pas un pouvoir supplémentaire, mais apportent leurs contributions en transmettant les informations de la base.»

Pascal Caradec dispose aujourd'hui d'une certaine légitimité auprès des élus qui lui permet d'être écouté lorsqu'il fait part des questions et remarques échangées. «Mon blog a vocation à disparaître lorsque l'espace de débat, qui devrait voir le jour sur le portail citoyen régional, sera ouvert. A moins que celui-ci ne remplisse pas son rôle», ajoute-t-il.

(1) www.rhonealpes.fr

(2) <http://democratie-participative.over-blog.com>

Jacques-François Marchandise, du groupe de travail «nouvelles proximités publiques» à la Fondation internet nouvelle génération (Fing)

Quelques conseils pour renforcer les échanges

La Fing livre quelques exemples d'actions destinées à améliorer la transparence et à développer une plus grande participation des citoyens au processus démocratique (1).

Savoir ce que l'on dit de sa collectivité sur internet

Les collectivités doivent aller là où les opinions s'échangent de façon spontanée ou plus organisée afin de consulter ce qui se dit sur l'action des pouvoirs publics et des élus, et de relever les insatisfactions des citoyens. Cela peut être fait grâce à une veille continue sur les moteurs de recherche de blogs ou en participant aux forums et en suggérant des réponses par des commentaires.

Stimuler les échanges sur internet à l'échelle locale

Il est essentiel que les collectivités incitent les acteurs locaux de la société civile, les partis politiques et les syndicats à s'exprimer davantage en ligne et à dialoguer avec les citoyens. L'accès aux rapports des instances locales, comme les conseils économiques et sociaux régionaux, ou la consultation des travaux des conseils de développement doivent par exemple être facilités.

Mieux communiquer avec les citoyens internautes

Les collectivités doivent syndiquer davantage les contenus en les rendant librement réutilisables sur d'autres sites d'institutions et de collectivités, ainsi que sur des sites et des blogs citoyens, associatifs, etc. Cela peut s'effectuer par la systématisation des flux RSS (2) sur les sites de collectivités en créant des fils d'information. Ces derniers pourront être alimentés à partir des délibérations de conseils municipaux, d'assemblées et de commissions permanentes, des décisions prises par les exécutifs, des nouveaux dispositifs, des rapports, etc.

Dynamiser les consultations locales en ligne

Dans l'organisation des consultations et des débats publics, les collectivités doivent combiner de façon optimale les moments «physiques» et «numériques». Elles sont tenues de développer l'information sur les démarches de concertation, en faisant d'internet un véritable outil de préparation et d'accompagnement des débats publics, de l'amont à l'aval, en proposant en ligne les actes des débats, en texte et vidéo ou en «podcast» (3), des ressources en ligne riches, classées, des avis. Elles peuvent également adopter de nouvelles formes de forums plus souples, plus adaptées à la participation en différé (4) ou en direct (5).

Proposer des contenus

Toutes les informations permettant aux citoyens de construire leur propre opinion sont utiles. Il est nécessaire de diffuser une information de base claire

et «non jargonneuse» décrivant le fonctionnement de la collectivité, les choix de dépenses, les sources de revenus et la fiscalité, la façon dont sont prises les décisions. Il est également conseillé de publier les résultats «objectifs» des politiques publiques (observatoire des engagements de Grenoble ou d'Aubagne).

(1) Synthèse établie à l'issue de la journée «Cybercitoyens et démocratie locale» organisée à Nantes le 8 septembre. Informations : www.fing.org (rubrique territoires).

(2) Un flux RSS ou fil RSS est un format de syndication de contenu web, pour diffuser en temps réel les nouvelles des sites d'information ou des blogs, et consulter ces dernières sans visiter le site (source : wikipédia).

(3) Le podcasting est un moyen gratuit de diffusion de fichiers audio ou vidéo sur internet. Via un abonnement aux flux RSS, le podcasting permet aux utilisateurs d'automatiser le téléchargement d'émissions sur baladeur numérique, ordinateur, pour une écoute immédiate ou ultérieure (source : wikipédia).

www.dowire.org (couverture vidéo et nombreuses ressources en rapport avec la démocratie sur internet).

(4) <http://blogoforum.com>

(5) <http://gabbly.com> (outil de chat spontané).

POUR EN SAVOIR PLUS

■ www.e-democratielocale.info
Site destiné aux élus et agents des collectivités pour développer la démocratie locale par les réseaux numériques.

■ www.place-publique-locale.net
Portail des places publiques locales créé avec l'association Villes internet.

■ www.participation-locale.fr
Outil pour découvrir ce que réalisent d'autres élus et avoir accès à des éléments de méthode sur la démocratie participative.



9

La démocratie électronique

La démocratie électronique se développe aussi bien par en haut que par en bas. Par en haut, il s'agit des initiatives prises par les pouvoirs publics, le plus souvent au niveau local, en matière d'organisation de débats ou de consultations citoyennes en ligne sur telle ou telle question publique. Internet apparaît comme un moyen pour développer cette démocratie participative qui est souvent évoquée depuis quelques d'années. La participation des citoyens peut être également plus spontanée. Elle peut prendre la forme de sites web ou de forums lancés par des individus ou des structures collectives plus ou moins institutionnalisées. Plus récemment, un nouvel outil conçu comme un dispositif d'expression individuelle, le blog, est entré dans le champ du débat citoyen.

C'est probablement dans le cadre des discussions sur la Constitution européenne que le rôle du web est apparu de la façon la plus marquée.

Alors que les promoteurs du oui ont eu accès largement aux médias classiques, les partisans du non, qui, dans l'ensemble, n'appartenaient pas aux organisations politiques dominantes, ont largement utilisé le web pour présenter leur opinion. D'après l'étude de Guilhem Fouetillou (13), les deux tiers des sites web qui ont traité du référendum soutenaient le non. Dans ce cas, le web est apparu comme le média de ceux qui étaient mal représentés dans les médias classiques.

Le rôle des blogs dans le débat public est plus complexe. Il existe en effet une grande variété de blogs citoyens. Certains sont écrits par des organisations telles des sections locales de partis politiques ou les partisans de nouveaux leaders comme Ségolène Royal (*Désirs d'avenir* (14)). D'autres sont des processus d'écriture individuels d'hommes politiques nationaux (Dominique Strauss-Kahn, Alain Juppé...) ou locaux, d'experts (journalistes, universitaires...) ou de simples citoyens appartenant ou non à des organisations politiques ou associatives. Ces blogs, qui se présentent au démarrage comme le lieu d'un discours personnel, peuvent devenir, quand ils trouvent une audience, des lieux de débat public ; dans ce cas, les lecteurs ne se contentent plus de répondre aux messages de l'auteur/éditeur, ils utilisent son blog comme une plateforme publique d'expression. Le cas de Christophe Grébert et du blog *Monputeaux.com*, le site d'« un Putéolien qui a décidé de l'ouvrir » (15), illustre bien cette évolution. Différents acteurs politiques et associatifs de la gauche non institutionnelle de Puteaux sont en effet venus s'exprimer sur ce blog. C. Grebert, qui se présente comme militant du Parti socialiste, illustre également une nouvelle forme d'expertise politique. Le blogueur militant n'est plus un simple militant, il s'est ainsi doté d'une nouvelle compétence qui lui donne une autorité nouvelle dans le débat politique.

La multiplication des blogs ou des sites web a-t-elle dynamisé le débat public ou, au contraire, assiste-t-on à une juxtaposition de petites communautés virtuelles qui ne dialoguent pas les unes avec les autres ? Il faut tout d'abord préciser que le nombre d'individus qui s'expriment sur le web est moins important qu'on ne l'imagine souvent. Les énonciateurs sont beaucoup plus rares que les lecteurs. Internet n'est pas le lieu d'une prise de parole généralisée. Mais comment les lecteurs circulent-ils dans l'espace des opinions exprimées sur Internet ? Le travail sur le référendum européen montre, à travers une analyse des liens hypertextuels, que plus de la moitié des liens sont tournés vers l'intérieur de chacune des deux communautés, toutefois le monde du non est plus intraverti que celui du oui. Les sites du non ont plus tendance à pointer vers d'autres sites du non, que les sites du oui vers des sites du oui. Comme si les points de vue les moins reconnus restaient entre eux. Ceci semble confirmer la thèse présentée par Azi Lev-

13. Guilhem Fouetillou, « Le web et le débat sur la Constitution européenne en France », Observatoire présidentielle 2007 <http://www.observatoire-presidentielle.fr/index.php?pageid=20> Pour plus de détails, voir article à paraître dans *Réseaux*.

14. Ce site, qui est souvent appelé blog par les médias, est en fait un site avec de nombreux forums qui permettent une élaboration collective du programme de la candidate.

15. <http://monputeaux.com>

On et Bernard Manin (16), selon laquelle les internautes auraient tendance à fréquenter des sites qui expriment des opinions proches des leurs (homophiles). Internet ne serait donc pas un outil adapté à la délibération publique qui nécessite de se confronter à des opinions adverses, au contraire, il renforcerait les identités collectives existantes.

Le cas du référendum européen peut également être expliqué par la thèse inverse, puisque 24 % des liens du monde politique le plus intraverti (les « nonistes ») sont tournés vers l'extérieur (17). De même, Dominique Cardon et Hélène Delaunay-Teterel montrent dans leur typologie des blogs (18) qu'une des spécificités des blogs citoyens par rapport aux autres blogs est que ce sont eux qui développent le maximum de liens au sein de la blogosphère : renvoi à d'autres sites, reprise d'un message d'un autre blog sur le sien. De même, une étude américaine sur les forums de discussion politique montre que les internautes recherchent des sites où la controverse est animée.

La mise en réseau de l'administration

Si la définition des politiques publiques associe les citoyens et les élus, leur gestion quotidienne fait se rencontrer l'administration et le citoyen/usager appelé longtemps administré, voire assujéti. L'administration est structurée de façon verticale, chaque ministère, chaque service ayant sa propre organisation. Pour l'utilisateur, ces différents découpages sont confus, voire abscons. Si, depuis plus de trente ans, la question de la réforme de l'État a été abordée en termes de gain d'efficacité, de productivité des agents, elle a également été pensée en termes de simplification. L'idée de rendre l'administration compréhensible par ses usagers, de simplifier les démarches est apparue il y a une dizaine d'années, indépendamment de l'informatisation. Parallèlement, des réflexions nombreuses ont été menées sur l'administration électronique. Pas moins de dix-huit rapports ont été commandés par le gouvernement de 1994 à 2003. L'un des principaux, rédigé par Thierry Carcenac, s'intitule « Pour une administration électronique citoyenne », c'est-à-dire « une administration tournée vers le citoyen, qui le place au centre de son action » (19). L'un des maîtres-mots du rapport est de passer d'une administration compartimentée en silos à une administration en réseau. Evidemment, Internet occupe une place centrale dans cette mutation.

L'administration électronique doit associer de nombreux acteurs : les pouvoirs publics nationaux et locaux, les services administratifs (directions, employés, informaticiens) et les usagers. L'informatisation aurait pu être

16. Azi Lev-On et Bernard Manin, « Internet : la main invisible de la délibération », *Esprit*, mai 2006.

17. 48 % des liens des sites du oui sont, eux, tournés vers l'extérieur.

18. Dominique Cardon et Hélène Delaunay-Teterel, « La production de soi comme technique relationnelle. Un essai de typologie des blogs par leur public », *Réseaux*, n° 138, 2006.

19. Thierry Carcenac, *Pour une administration électronique citoyenne*. Paris, la Documentation française, p. 95, 2001.

Dans certains cas, les blogs peuvent constituer une ressource permettant d'alimenter les médias en matériau éditorial : ainsi, lors du cyclone Katrina, en septembre 2005, la chaîne CNN a ouvert une rubrique intitulée *Journalist Citizen* pour héberger témoignages et photos sur l'événement. Confrontés à une baisse de leur diffusion papier, certains quotidiens de la presse écrite expérimentent la formule des blogs comme une nouvelle forme d'écriture susceptible d'attirer de nouveaux lecteurs ou bien pour fidéliser leurs lecteurs habituels par des compléments d'information, une approche plus diversifiée de l'actualité ou une relation plus étroite avec les journalistes.

Le vote électronique : une perspective encore lointaine

Le vote électronique recouvre deux types de dispositifs. Il peut s'agir de machines à voter électroniques (assimilables à des ordinateurs) utilisées dans les bureaux de vote, et dans ce cas, l'intérêt du vote électronique tient surtout à la rapidité du dépouillement des suffrages. Les machines à voter sont très répandues dans certains pays – les États-Unis, le Brésil, la Belgique et les Pays-Bas –, mais quasiment inexistantes en France (voir plus loin).

Mais lorsqu'on utilise le terme de vote électronique, c'est surtout pour désigner des systèmes de vote basés sur l'internet et permettant de voter à distance. Ce type de vote électronique est beaucoup plus rare, du moins en ce qui concerne des élections politiques. L'internet n'a été utilisé que ponctuellement, lors d'élections locales dans une quarantaine de villes britanniques en 2002, lors de votations en Suisse et, en 2006, lors des élections générales en Estonie. Beaucoup d'autres projets ont été annoncés, mais bien peu ont vu effectivement le jour.

En théorie, le vote électronique a au moins deux grands avantages. Il permettrait d'abord de réduire les coûts matériels des opérations électorales : en France, la suppression des bulletins de vote pourrait représenter une économie (frais de papier et d'impression) de 10 à 25 millions d'euros par scrutin (6) ; des économies en frais de personnel pourraient être également réalisées grâce au dépouillement instantané et à la transmission en ligne des résultats. Autre avantage attendu du vote électronique : une diminution de l'abstention. On espère qu'en supprimant la nécessité d'aller au bureau de vote, l'internet va inciter les électeurs, et tout particulièrement les plus jeunes, à participer davantage aux scrutins.

Pour l'instant, les quelques élections en ligne qui ont eu lieu ne permettent pas de valider ces avantages théoriques. Dans une première phase, les coûts de développement ou de mise en place des systèmes de vote élec-

6. Vaïter C., Laval D. et Gace R. (2006), *Mission d'audit de modernisation. Rapport sur les dépenses électorales*, Paris, inspection générale de l'administration, 69 p.

tronique nécessitent de gros investissements. Quant aux effets sur la participation électorale, le cas britannique (seul à offrir un terrain rigoureux d'étude) n'a pas permis de les établir de façon nette. En revanche, il semble bien que l'introduction du vote par correspondance contribue à une plus grande participation électorale (ce qui, indirectement, donne du crédit à l'hypothèse selon laquelle les comportements électoraux sont conditionnés par des facteurs matériels).

Face à ces avantages incertains, les opposants au vote électronique mettent en avant trois obstacles majeurs. Malgré les assurances des sociétés vendant du vote électronique, la plupart des experts informatiques estiment qu'on ne peut garantir la sincérité absolue d'un vote sur l'internet. Sur le réseau situé entre l'ordinateur de chaque électeur et l'ordinateur centralisant les suffrages, des manipulations, des incidents ou même des attaques peuvent intervenir. Et même lorsqu'il s'agit simplement d'installer des machines à voter (sans faire appel donc au réseau internet), certains estiment que les logiciels de ces machines peuvent être « trafiqués » pour modifier les résultats. Aux États-Unis, on a suspecté à plusieurs reprises la société Diebold d'avoir conçu ses machines de façon à voler des votes aux démocrates.

Deuxième problème que soulève le vote par internet : celui-ci ne permet plus de garantir la confidentialité du vote (qui, dans un bureau de vote, est assurée par l'isoloir). En votant depuis chez eux, certains électeurs pourraient être sujets aux pressions de leur entourage familial. Ou bien, on pourrait voir réapparaître des pratiques de corruption puisque le secret du vote n'est plus protégé.

Un troisième argument contre le vote par internet est plus particulièrement évoqué en France. Celui-ci serait contraire au rituel républicain qui magnifie cette transmutation d'un ensemble de volontés individuelles en une volonté générale qu'est une élection politique. En supprimant la symbolique attachée au geste électoral (l'obligation de se rendre à un bureau de vote, de prendre tous les bulletins, de passer par l'isoloir, la formule « A voté » prononcée par le président), le vote par internet banaliserait l'élection et lui ferait perdre sa signification républicaine.

Aujourd'hui, il ne semble pas que le vote par internet se développera à brève échéance en France. Pourtant, depuis plus de trente ans, diverses tentatives ont été faites afin d'automatiser les opérations électorales.

En 1969, une loi a été adoptée afin d'autoriser l'utilisation de machines à voter (alors électro-mécaniques) dans les bureaux de vote. L'objectif, alors, était de lutter contre la fraude électorale. Des machines sont utilisées lors des élections législatives de 1973, mais au total seulement 600 appareils seront acquis par le ministère de l'Intérieur avant leur mise au rebut en 1988.

Après cette première introduction avortée des machines à voter, le débat sur le vote électronique reprend à partir du milieu des années 1990 avec l'apparition de l'internet. S'ouvre alors une phase d'effervescence, nourrie par les visions d'une démocratie renouée par l'internet. La société

américaine election.com propose des services de vote par internet et certaines villes, comme Brest, Issy-les-Moulineaux ou Vandœuvre, se mobilisent pour promouvoir le vote électronique. Cependant, le ministère de l'Intérieur, s'il accepte des expérimentations de machines à voter, s'oppose à toute utilisation de l'internet, « l'absence de passage dans un isolement ne permettant pas de protéger l'électeur contre une éventuelle pression extérieure ». La Commission nationale Informatique et Libertés (CNIL) s'oppose également au vote électronique qui, selon elle, ne permet pas de protéger les données personnelles.

L'année 2003 est marquée par la formulation d'une politique publique à l'égard du vote électronique. En septembre 2003, le ministre de l'Intérieur, Nicolas Sarkozy, reprend à son compte une recommandation du Forum des droits de l'internet. Considérant que le vote par internet n'offre pas les garanties suffisantes pour se substituer au vote traditionnel, il annonce l'installation, dans certains bureaux de vote, de machines à voter (qui pourront à terme être reliées à des réseaux). Dans les mois qui suivent, trois modèles de machines à voter sont agréés et utilisés par une dizaine de communes lors des élections, régionales et européennes, de 2004 ainsi que lors du référendum de 2005. Lors des élections présidentielle et législatives, des machines à voter devraient être en place dans une soixantaine de communes. Cette politique de diffusion graduelle du vote électronique se heurte toutefois à une contrainte économique : alors que chaque machine à voter coûte environ 4 000 euros, la subvention que verse le ministère de l'Intérieur aux communes est de 400 euros. On est encore loin de l'équipement complet des 65 000 bureaux de vote que compte la France.

*

* *

De la fracture numérique à la fracture civique

Au tout début de l'internet, on s'est beaucoup inquiété de ce qu'on appelé la fracture numérique et des conséquences résultant des inégalités d'accès à l'internet. Cette question est aujourd'hui un peu oubliée. Du fait de la diffusion très rapide de l'internet dans la population et de l'abaissement des coûts d'accès et du prix des ordinateurs, on peut avoir l'impression que l'internet sera bientôt un moyen de communication universel. Mais c'est loin d'être le cas et, aujourd'hui, plus de la moitié des foyers français ne sont pas connectés à l'internet. Non seulement on ne peut pas parler de démocratie électronique tant que la quasi-totalité de la population n'est pas connectée, mais cette fracture numérique crée des inégalités supplémentaires entre les citoyens qui peuvent pleinement s'informer et les autres.

Mais, il existe une autre fracture, cette fois au sein même des internautes. Effectuer une recherche sur l'internet et utiliser l'information que l'on y trouve exige des compétences cognitives. Il faut savoir manier la mécanique des mots-clés, croiser de multiples sources, évaluer la pertinence et la qualité des sites qu'on rencontre en fonction d'indices ou d'éléments plus ou moins apparents, situer des contenus dans des contextes. Ces exigences sont d'autant plus considérables qu'on touche à des domaines complexes, comme la politique, où cohabitent des données et des sources de nature et d'origine très différentes : publications scientifiques, discours politiques, informations institutionnelles, opinions, rumeurs... Dans la pratique, on s'aperçoit que les internautes qui consultent les sites politiques ont un niveau d'études nettement plus élevé, un intérêt pour la politique plus fort, et des connaissances politiques plus grandes que le reste des internautes et encore plus que l'ensemble de la population. Ainsi, l'internet servirait surtout à améliorer l'information politique des citoyens les mieux informés sur la politique et serait peu utilisé par les citoyens qui savent peu de choses sur la politique.

COMMUNICATION Bayonne dématérialise sur son site l'ensemble de ses publications



LE POINT FORT

De 1300 à 1400 téléchargements sont effectués chaque mois. Parmi les documents les plus demandés : « Bayonne magazine » les menus des cantines, le guide du stationnement et les délibérations du conseil municipal.

Guides et dépliants édités par la mairie sont proposés au format PDF.

« Bayonne magazine », dépliant relatif aux risques majeurs, guides pratiques (stationnement, associations, seniors, propreté), menus des cantines, programme d'activités de vacances pour les jeunes... « L'ensemble des publications éditées par la mairie ont vocation à être mises en ligne au format PDF ou, à défaut, à être envoyées gratuitement par courrier sur simple demande via un formulaire en ligne », explique Stéphane Daguin, directeur adjoint de la communication et chargé de projet NTIC à Bayonne (40078 hab., Pyrénées-Atlantiques).

Le site s'enrichit régulièrement de documents téléchargeables en fonction de l'actualité locale. Les dépliants édités pour la Fête de la musique ou les Fêtes de Bayonne peuvent ainsi être retirés en mairie et sont, en parallèle, mis à la disposition du public sous forme dématérialisée sur le site internet.

Gain de temps. « Nous renvoyons systématiquement vers notre site les personnes souhaitant des renseignements. Sauf dans le cas de demandes très spécifiques. Nous gagnons ainsi du temps dans les réponses aux demandes des administrés », explique le chargé de projet. Du côté des internautes, Bayonnais et habitants de tout pays ont accès aux mêmes dépliants en quelques clics.

« En termes de communication, ce type de service est un formidable outil, permettant de toucher le plus grand nombre de personnes. » En pratique, le webmestre se charge de la mise en ligne. « La procédure technique n'est pas compliquée, puisque nous utilisons les fichiers des imprimeurs, lesquels sont bien souvent au format PDF », explique Stéphane Daguin. La localisation des fichiers dans le site soulève, en revanche, d'avantage de difficultés. Faut-il les placer dans une seule rubrique ou à différents emplacements pour que l'internaute les trouve le plus rapidement possible? Bayonne a choisi de les rattacher aux thèmes dont ils dépendent, mais « la question n'est pas tranchée ».

M. P.
www.bayonne.fr

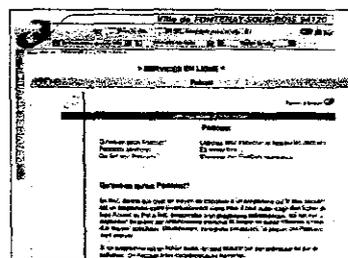
DIFFUSION Fontenay-sous-Bois expérimente le premier podcast municipal

L'internaute sélectionne les informations municipales qu'il souhaite télécharger.

L'idée m'est venue à la suite d'une visite dans un institut pour aveugles et parce qu'Apple proposait depuis peu la segmentation des podcasts en chapitres », explique Bernard Trillot, chargé de mission pour le développement des nouvelles technologies à Fontenay-sous-Bois (50921 hab., Val-de-Marne). Pourquoi ne pas utiliser ces systèmes de diffusion pour offrir aux déficients visuels l'accès aux mêmes informations que tout un chacun? Et proposer, dans le même temps, un nouveau service à tous les habitants, en leur permettant d'écouter et de regarder des

informations relatives à leur ville, où et quand ils le souhaitent? C'était au début de 2005. Quelques mois et heures de travail plus tard, Bernard Trillot présentait le premier podcast municipal expérimental, lors du forum « La science et nous », en octobre. Des épisodes audio et vidéo, dédiés à l'actualité de la ville, à ses habitants et aux événements qui s'y déroulent y sont regroupés.

Programmation personnalisée. Le podcasting nécessite de s'abonner, souvent gratuitement, à un programme audio ou vidéo comparable à un programme radiophonique, grâce à un logiciel spécifique. « Cela permet de "consommer" des programmes audio ou vidéo d'une façon nouvelle. L'internaute télé-



LE POINT FORT

En s'abonnant, l'internaute télécharge les émissions audio ou vidéo (podcasts) de son choix sur son ordinateur, pour une écoute immédiate ou ultérieure, via notamment un baladeur numérique.

charge uniquement ce qui l'intéresse et écoute ou regarde son programme quand il en a envie. Contrairement à la radio ou à la télévision, qui imposent leurs horaires. C'est une façon simple et économique de créer sa propre émission de radio », explique Bernard Trillot.

A Fontenay-sous-Bois, l'offre d'abonnement proposée aux usagers porte non seulement sur le podcast expérimental, mais également sur l'enregistrement des débats du conseil municipal. « L'internaute reçoit l'ordre du jour, avec la date et l'heure, une semaine avant (en fichier PDF), et l'enregistrement des débats une semaine après (au format audio) », détaille le chargé de mission.

M. P.
www.fontenay-sous-bois.fr

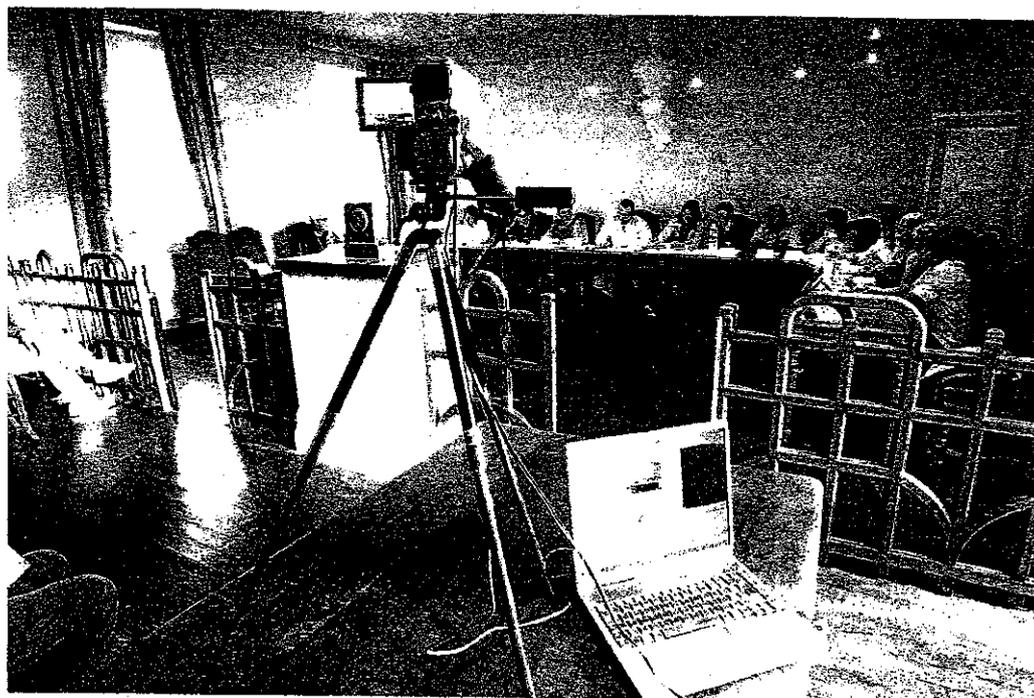


TIC

Priorité aux guichets électroniques multiservices

« **S**il y a encore cinq ans, beaucoup pensaient qu'Internet était un gadget, aujourd'hui c'est terminé! La pression des citoyens pour accéder à des services en ligne, ajoutée à la volonté de l'Etat de dématérialiser l'administration, ne laisse plus le choix aux collectivités. Elles doivent aller vers les téléprocédures et les téléservices », affirme Sylvie Mercier, adjointe à Joinville-le-Pont (Val-de-Marne) et présidente de la commission NTIC de l'AMIF*. L'objectif: créer des guichets électroniques proposant tous les services, disponibles jusqu'à présent seulement dans les mairies, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Parmi les téléservices actuellement les plus présents sur les sites des collectivités, figurent les demandes de copies ou d'extraits d'actes d'état civil, d'intervention des services municipaux (et notamment de la voirie), d'inscriptions à des activités périscolaires ou encore la réservation de livres à la bibliothèque. Si le contact physique ne peut et ne doit être supprimé pour certaines démarches, comme l'éta-



Les TIC permettent aussi de développer la démocratie participative. Ici, les conseils municipaux de Barsac (2 000 hab., Gironde) sont filmés et consultables en ligne (vidéo et texte).

blissement d'une carte d'identité ou l'inscription de son enfant à l'école, effectuer les procédures purement administratives en amont, via Internet, permet aux agents de disposer de plus de temps pour se concentrer sur les questions et les besoins des citoyens.

Questionnaires en ligne

Mais, « Internet rend aussi possible la création de nouveaux services », souligne Nicolas Conso, chef du service développement des services numériques à la Caisse des dépôts. Par exemple, le site Web d'une mairie peut proposer à ses concitoyens un seul point d'entrée pour obtenir toutes les informations administratives, qu'elles soient locales ou nationales (notamment via la plateforme Service-public local). Le système d'information géographique permet de localiser facilement écoles ou bureaux de votes. Les

nouvelles technologies sont aussi un moyen de développer la démocratie participative. Ainsi, à Agen, les habitants, via des questionnaires en ligne, donnent leur avis sur de futurs projets et, depuis septembre, communiquent avec le maire lors de séances de "chat" régulières. Le site de la ville, lancé en mai, emploie deux webmasters à plein temps. La mise en place de services en ligne est avant tout une décision politique. Deux stratégies sont possibles: établir un schéma directeur pour analyser les besoins, définir les priorités et fixer un calendrier; ou ajouter de nouveaux services au fil de l'eau, en fonction des demandes. Dans les deux cas, il est nécessaire de retenir une solution technique évolutive et d'associer tous les agents à ces changements, dès le début.

Claire Chevrier

* AMIF: Association des maires d'Ile-de-France

3 phases pour déployer sa stratégie Web

1. **Informier et communiquer** en mettant en ligne régulièrement des informations sur l'actualité de la ville. Fournir tous les renseignements dont peuvent avoir besoin les citoyens avec éventuellement le téléchargement de formulaires. Cela va donc bien au-delà d'un simple site vitrine.
2. **Favoriser les échanges et la démocratie locale** avec un site interactif qui permet aux citoyens de donner leur avis via des forums, des sondages en ligne, des chats, etc. Cependant il faut réorganiser les services de la collectivité pour que les agents puissent répondre aux demandes via ce nouveau canal et mettre en place un système de gestion de la relation avec les citoyens.
3. **Proposer des téléservices et des téléprocédures** qui permettent aux administrés de réaliser des démarches sans avoir à se déplacer. Le portail internet de la collectivité doit être capable d'identifier ceux qui se connectent et de communiquer avec tous les logiciels métiers utilisés dans les services.

ÉLECTIONS

Reims adopte le vote électronique

L'élection présidentielle a été l'occasion de mettre le vote électronique sous les feux de la rampe, puisque 1,5 million d'électeurs ont utilisé des machines dans plus de 80 villes. Malgré les nombreux reproches formulés à l'encontre de ces machines, Reims, ville la plus importante à avoir généralisé le vote électronique à ses bureaux, a tenu bon. « L'opération a été un succès, estime Roger Vache, adjoint en charge des élections. Nous réutiliserons donc les 200 machines pour les législatives. » 78 145 électeurs au premier tour, et 78 938 au second tour se sont exprimés en

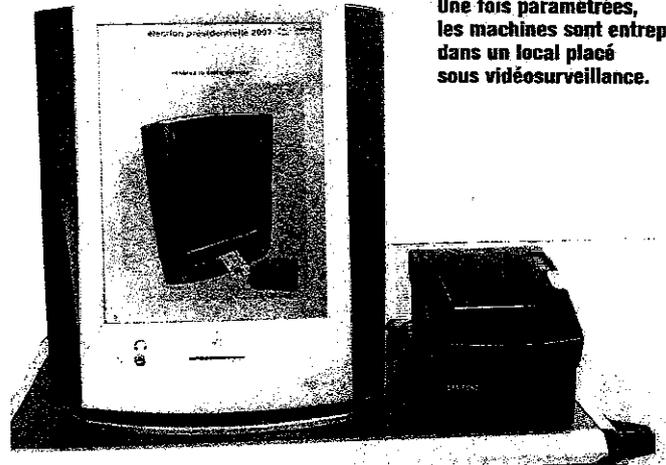
Les chiffres clés

Reims 191 325 habitants, 200 machines à voter dans 94 bureaux de vote soit un investissement de 420 000 euros.

insérant une carte à puce dans un ordinateur et en sélectionnant sur un écran tactile le nom de leur candidat. Malgré des tests préalables, les électeurs ont dû parfois attendre jusqu'à 45 minutes lors du premier tour qui a connu 48 contestations de signature. En réorganisant le système de contrôle et d'accueil entre les deux tours, l'attente et le nombre de réclamations ont baissé. « Au premier tour il y a eu des erreurs de manipulation mais ce n'était pas un dysfonctionnement des machines. Nous avons ajouté un contrôle et, au second tour, il n'y a eu que 25 voix d'écart ce qui est tout à fait dans la norme. »

Les résultats en 35 mn

Au soir du 6 mai, 35 minutes ont suffi pour proclamer les résultats, contre une heure le 22 avril et plus de 2 heures avec les bulletins pa-



Une fois paramétrées, les machines sont entreposées dans un local placé sous vidéosurveillance.

pier. L'objectif de Reims était avant tout de donner une image dynamique et non d'économiser. Mais la ville souligne que les opérations de manutentions ont été réduites: 2 isoloirs par bureau contre 6 précédemment, pas de manipulations de bulletins papiers, etc. Par ailleurs, lors de doubles scrutins, plus besoin de doubler les bureaux: une même machine traitera plusieurs élections en même temps. Reims

utilisera aussi le vote électronique pour les élections des prud'hommes, de la caisse des écoles, etc. A ceux qui s'interrogent sur la fiabilité des machines ou leur piratage possible, Roger Vache répond qu'il fait confiance aux experts du ministère de l'Intérieur qui les ont homologuées ainsi qu'aux mesures de sécurité propres à la ville. C. G.

CONTACT. Mairie : 03.26.77.78.79.

FRACTURE SOCIALE NUMÉRIQUE

Les collectivités luttent contre « l'e-exclusion »

- Le développement des technologies de l'information et de la communication a entraîné une nouvelle forme d'exclusion.
- Les collectivités déploient des solutions pour réduire la « fracture sociale numérique ».

« **L**es technologies de l'information et de la communication [TIC] sont avant tout un facteur d'estime de soi et de lien social. » Selon Michel Briand, adjoint au maire de Brest, chargé des TIC, c'est à ce titre qu'il est essentiel de réduire la fracture sociale numérique. « Afin de permettre aux personnes exclues de "se relier aux autres", de "s'inclure" dans la société, il faut qu'elles s'approprient

« Il faut offrir des espaces où se former gratuitement »



Ricardo Parrilla, coordinateur du Cyberagora Emmatis, à Paris

AVIS D'EXPERT « Cette histoire de fracture sociale numérique est paradoxale. Quand, dans le champ social, on parle d'exclusion, on trouve des concepts pour y répondre, que ce soit par référence à l'intégration ou à l'insertion. Mais là, rien. L'apparition des TIC a ainsi entraîné une nouvelle exclusion : une mise à l'écart de personnes qui, principalement faute de ressources, ne peuvent s'approprier cet outil. Or, quand on est sans travail, ni papier ni logement, et que l'on aimerait devenir actif, l'informati-

que représente une ouverture sur un champ de solutions. Là où, auparavant, il fallait une heure pour trouver une information, maintenant on en trouve une centaine. C'est un réel espoir pour permettre à ces gens de s'en sortir. A condition de leur offrir des espaces où ils peuvent se former gratuitement et de leur apporter un soutien intellectuel, notamment en proposant des cours d'alphabétisation. »

ces outils. » Il ne suffit pas de penser en termes économiques dans une logique d'appui à la diffusion des techniques. Michel Briand en veut pour preuve le projet T@pa (Télé-assistance pour personnes âgées) mis en œuvre par l'école nationale supérieure des télécommunications (ENST) de Bretagne, en coopération avec une équipe de sociologues et avec le soutien de la communauté urbaine de Brest, du conseil général du Finistère, ainsi que de la Fondation d'entreprise SFR-Cegetel. Tout est parti de l'idée de développer une maison « intelligente » pour des personnes âgées dépendantes désireuses de rester chez elles. Après de multiples entretiens, les sociologues se sont rendu compte que ces retraités souffraient non pas d'un manque de matériel sophistiqué, mais de liens familiaux, amicaux et sociaux.

Test à Brest. Parallèlement, les chercheurs ont remarqué la crainte que ressentent ces personnes face à un ordinateur, une souris, un clavier, bref, tout ce qui compose le matériel informatique. « Nous avons alors opéré un virage à 180 degrés, raconte André Thépaut, directeur d'études à l'ENST. Au lieu d'introduire de nouveaux dispositifs, nous avons choisi d'utiliser ce qui leur était familier. » Et quoi de plus « naturel » dans un salon qu'une télévision ? C'est ainsi que pendant neuf mois, jusqu'à l'été 2005, le système T@pa a été testé chez des habitants du quartier Bellevue, à Brest. A l'aide d'un boîtier discret, les tech-

LES CHIFFRES CLES

- 52 % des Français utilisent régulièrement Internet.
- 50 % possèdent un ordinateur à leur domicile.
- 39 % des foyers équipés disposent d'une connexion Internet.
- 40 % le sont en haut débit.
- 48 % sont non-internautes et rassemblent en particulier des personnes âgées, des chômeurs, des sans domicile fixe, ou des personnes immigrées.
- 3500 espaces publics numériques (EPN) en France.
- 25 % de la fréquentation des EPN est constituée de demandeurs d'emploi.

niciens ont connecté le téléviseur au réseau haut débit. Pour avertir la personne qu'un nouveau média était visible sur son téléviseur, un indicateur sonore et lumineux se mettait en marche. Il ne restait plus à celle-ci qu'à le sélectionner grâce à une télécommande ergonomique simplifiée à l'extrême.

« Deux grands types de services ont été proposés : renforcer les liens avec la société, par la diffusion d'informations sur le quartier, et avec la famille, via des photographies, des vidéos ou des messages diffusés par l'entourage ou les amis », précise André Thépaut. Le projet T@pa atteste ainsi que l'on peut accéder aux TIC sans aucune connaissance informatique. « Il ne faut jamais présupposer les usages, observe Michel Briand. Quand les conditions sont réunies, qu'il existe un accompagnement, les personnes



SEI BODEFRY / ASSOCIATION EMMAÛS

Télévision multimédia pour personnes âgées

Lire un email de sa famille, consulter les informations sur son quartier ou visionner des photos sur son écran de... télévision. Autant de services offerts aux personnes âgées par le projet T@pa. Développée par l'école nationale supérieure des télécommunications de Bretagne, avec le soutien de la communauté urbaine de Brest et du conseil général du Finistère, l'initiative a été expérimentée cet hiver. Les personnes âgées ont pu, à l'aide d'une télécommande ergonomique simplifiée, accéder aux technologies de communication.



D. MELENNEC / DUEST FRANCE / MAX PPP

inventent leurs propres usages.» Pour ceux qui sont les plus éloignés des TIC, le « fossé » numérique ne relève donc pas seulement d'une question d'équité d'accès.

Insuffisance. Les pratiques de médiation observées dans les lieux publics entraînent le développement d'une approche orientée vers la prise en compte et la reconnaissance des personnes dans leurs différences, leur singularité culturelle et sociale. L'installation d'un cyberespace au sein d'un centre d'accueil d'Emmaüs pour personnes sans domicile fixe à Paris en est l'une des illustrations. Chaque jeudi après-midi, sept stagiaires viennent écouter attentivement un bénévole leur expliquer des rudiments d'informatique: « Sur ce que l'on appelle le "bureau", on retrouve tous les documents saisis, puis enregistrés: la

lettre destinée à grand-mère, celle à Sarkozy. » L'objectif est ici de permettre à ces personnes de disposer d'un outil supplémentaire pour trouver un logement et un travail. Seule ombre au tableau: ces « espaces publics numériques » (EPN) ne foisonnent pas en France. Ils ne seraient, en effet, que 3 500. Le plus

souvent, ils sont portés par des communes ou des associations, grâce à des mécénats privés du secteur informatique, des fonds de la Caisse des dépôts et consignations ou du Fonds européen de développement régional (Feder). Un « trop peu » que regrette Michel Briand: « Non seulement ce chiffre est faible si l'on

Profession: animateur multimédia

Lancés à la fin des années 90, le plus souvent à l'initiative de communes ou d'associations, les espaces publics numériques (EPN) ont pour objet de participer à la réduction de la « fracture numérique ». Comment? En permettant aux citoyens, gratuitement ou pour un coût très accessible, d'accéder et de s'initier aux technologies de l'information et de la communication. Pour animer ces lieux, une nouvelle profession a vu le jour: l'animateur multimédia, chargé à la fois d'enseigner les bases de la bureautique et de l'internet, de participer à la création de projets culturels et d'organiser des ateliers de recherche d'emploi.

Reconnaissance des singularités

Les espaces publics numériques développent une approche nouvelle qui privilégie la reconnaissance des personnes dans leurs différences et leur singularité culturelle et sociale. Ici, un atelier d'informatique organisé dans un centre d'hébergement et de réinsertion sociale de l'association Emmaüs.

veut toucher les millions de personnes qui n'ont toujours pas accès aux technologies de l'information et de la communication, mais en plus, il se réduit comme peau de chagrin. Or, du fait du développement très rapide de ces outils – en témoigne l'apparition des blogs ou des vidéoblogs – l'écart ne cesse de se creuser entre ceux qui maîtrisent et ceux qui sont isolés.» Et d'en appeler à l'Etat: « Alors que c'est une question d'envergure nationale, l'absence de dispositif de financement par l'Etat visant à pérenniser le fonctionnement des EPN est un réel problème. »

Logique de progression? Une critique que Benoît Sillard, directeur de la Délégation aux usages de l'internet, écarte. « Ce terme de "fracture" me dérange, car il suppose que quelque chose a été cassé. Or ce quelque chose n'existait pas avant, puisque l'on est en train de tout inventer. J'évoquerais plutôt l'image d'une bouteille vide que l'on remplit. Et à une vitesse impressionnante. Nous sommes ainsi dans une logique de progression et l'Etat fait beaucoup pour la favoriser. Que ce soit avec l'initiative du micro-portable étudiant ou celle d'internet accompagné. » Pour étayer son propos, Benoît Sillard avance quelques chiffres: « Grâce à notre politique nationale menée en coordination avec les collectivités, nous sommes le pays qui progresse le plus

On dénombre quelque 3 500 espaces publics numériques

■ ■ ■ en Europe en matière d'équipements des foyers et le troisième au niveau mondial, après les Etats-Unis et la Chine.»

Services au public. L'enjeu est de taille, comme l'explique la Délégation interministérielle à l'aménagement et à la compétitivité des territoires (Diact): «Plus de 25% du public fréquentant les EPN est constitué de demandeurs d'emploi. Par ailleurs, une grande part des connexions concerne les services publics, afin de bénéficier des avantages liés aux déclarations en ligne. L'enjeu immédiat est donc important. Tout comme il l'est, à terme, avec des collectivités qui mobilisent les technologies de l'information, notamment dans le cadre des pôles d'excellence rurale, afin de favoriser les services au public.»

«Espérons que les futurs contrats de projets Etat-région comporteront un important volet technologies de l'information, conclut la Diact. Non seulement comme l'un des projets structurants pour la compétitivité des territoires, mais aussi comme un moyen de rendre plus efficaces les investissements publics en matière de formation, de santé et de maîtrise de la demande énergétique ou de cohésion sociale.» **Ande Raux**

CONTACTS

- **Maison des services du pays de Murat**, Nathalie Pettorossi-Lacroix, tél.: 04.71.20.22.62, email: mds@paysdemurat.fr
 - **Projet TÏapa**, André Thépaut, email: Andre.Thepaut@enst-bretagne.fr
 - **Cyberagora Emmaüs**, Ricardo Parrilla, tél.: 01.55.34.74.84, email: rparrilla@emmaüs.asso.fr
 - **Délégation aux usages de l'internet**, www.delegation.internet.gouv.fr
 - **Forum des droits sur l'internet**, www.foruminternet.org
- POUR ALLER PLUS LOIN**
- **Blog de Jean-Luc Raymond**, spécialiste des EPN, <http://societiq.wordpress.com>



Corinne Ibarra, directrice de la maison des services du pays de Murat. Au second plan, Nathalie Pettorossi-Lacroix, coordinatrice.

Une maison high tech au milieu des champs

«**A**vec la "maison des services", nous voulons rompre l'isolement des habitants du pays de Murat en leur offrant des services adaptés à leur environnement rural», expose sa directrice, Corinne Ibarra. Ouverte en septembre, cette structure a vu le jour grâce à des subventions de l'Union européenne, de l'Etat, du conseil régional d'Auvergne et du conseil général du Cantal, ainsi qu'à la forte implication de la communauté de communes du pays de Murat. Dans une belle maison en pierre, sont ainsi regroupées des permanences de services publics, parapublics et associatifs. «Le succès a été extrêmement rapide et les habitants se sont entièrement approprié ce nouvel équipement, s'enthousiasme Corinne Ibarra. Cela a permis de créer du lien social. La maison des services est même devenue un lieu de vie intergénérationnel, rayonnant au-delà des frontières de la communauté de communes.»

Réduire les distances. Les chiffres sont éloquentes: alors que le pays de Murat compte 6 500 habitants, 7 000 personnes ont été accueillies depuis la rentrée. «Situés en milieu rural, nous étions éloignés de nombreux services, précise Nathalie Pettorossi-Lacroix, coordinatrice de la maison des services. Avant, par exemple, les habitants étaient obligés de parcourir cinquante kilomètres aller-retour pour suivre une formation

dispensée par le Greta à Saint-Flour ou même cent kilomètres pour se rendre à la préfecture d'Aurillac.» Aujourd'hui, ce sont les services publics qui viennent à eux. Sur 900 mètres carrés, une trentaine d'organismes, parmi lesquels l'agence locale de l'emploi, la Mutualité sociale agricole, le conciliateur de justice, EDF-GDF, la CAF, le point information jeunesse ou prochainement la chambre de commerce, assurent des permanences régulières, accélérant et simplifiant les démarches administratives des usagers.

Télédéclarations pour agriculteurs. Une présence physique qui était inexistante ou trop irrégulière auparavant est ainsi déployée au milieu d'un impressionnant environnement high tech. La maison des services a recours aux nouvelles technologies via un système de visioaccueil et de visioconférence, une borne internet haut débit, un point bureautique (photocopieur, télécopieur, scanner, etc.). Sans oublier un espace multimédia. Equipé de huit postes connectés à internet, il accueille des sessions de formation personnalisée permettant aux agriculteurs d'effectuer des télédéclarations ou aux guides de montagne de mettre à jour leur site web. «La maison des services est l'exemple type d'initiative qui participe à la réduction de la fracture numérique en milieu rural», conclut Nathalie Pettorossi-Lacroix.

ÉQUIPEMENT

La mutation informatique des collectivités

- **Administration et services aux citoyens sont les grands chantiers actuels et à venir.**
- **Les collectivités recourent de plus en plus à la sous-traitance et mutualisent encore peu leurs équipements.**

Les collectivités et les administrations locales dépendent chaque année plus de 6 milliards d'euros pour disposer d'outils informatiques performants. Cependant, elles n'ont que peu de marge de manœuvre pour les projets autres que ceux dictés par leur équipement existant et les obligations légales. En effet, « 46% des budgets informatiques sont dédiés à des actions incompressibles telles que la mise à jour et la maintenance des applications existantes, explique Emmanuelle Olivé-Paul, directrice de recherche au cabinet d'étude Markess International. Les projets prioritaires, dont l'objectif

est une mise en conformité avec la loi, représentent, pour leur part, un petit quart des budgets ».

Actuellement, les collectivités territoriales ont un système d'information de production qui leur permet de traiter leur comptabilité, la paye, les élections, les tâches bureaucratiques, etc. « L'offre s'étant développée et le marché des éditeurs étant stabilisé, les collectivités, quelle que soit leur taille, achètent des logiciels et ont très peu recours aux développements maison », remarque Bernard Meliet, directeur du pôle collectivités territoriales du cabinet Mazars.

Gestion en mode projet. Les intranets et les extranets, les portails SIG (systèmes d'information géographique) et les solutions de numérisation de documents sont déjà bien implantés dans les collectivités et leur présence devrait se renforcer encore d'ici à 2007, selon une étude

de Markess International réalisée en 2005. Si le taux de pénétration des applications permettant le travail collaboratif, la télétransmission, la gestion électronique de documents, la signature électronique, la gestion des connaissances et l'archivage électronique était encore moyen en 2005 (entre 20 et 40%), il devrait croître de façon soutenue d'ici à 2007. En revanche, les solutions sans fil, les applications utilisant le temps réel (relatives aux informations routières ou environnementales, par exemple), la formation en ligne, les centres d'appels ou les applications de cartes citoyennes sont assez peu utilisés et leurs perspectives de progression sont réduites.

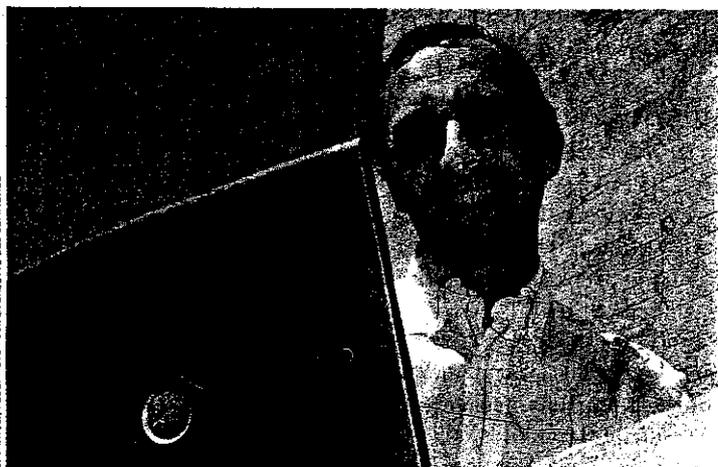
« Le grand challenge des collectivités, aujourd'hui, est de passer d'un système d'information de production à un système d'information [SI] orienté vers le citoyen et l'e-administration, note Bernard Meliet. Elles doivent se doter d'un SI de

TÉMOIGNAGE Ludovic Juge, ville de Narbonne (*)

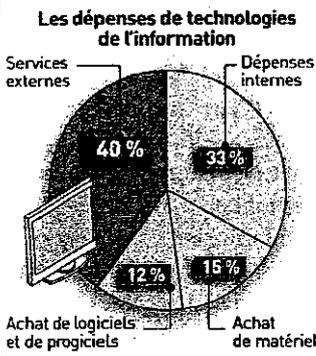
« Notre objectif est de mettre en place un guichet unique »

« En 2005, Narbonne a refondu son site web, aujourd'hui davantage tourné vers les services aux citoyens. L'une des prochaines étapes sera le guichet unique. Mais cela est complexe à mettre en place, car cette initiative nécessite notamment une informatique adaptée, permettant de consulter différentes bases de données avec une même interface. Or une collectivité est une agrégation de métiers. Actuellement, nous avons 55 applications métiers. Notre système d'information doit permettre aux différents services d'échanger des informations, car tous les agents travaillent pour un seul et même client, l'administré. C'est notre chantier d'aujourd'hui et de demain. »

(*) Directeur méthodes, organisation et technologies nouvelles.



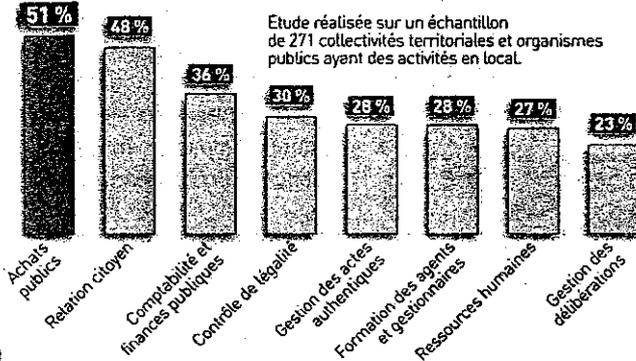
LES BUDGETS INFORMATIQUES AUGMENTENT DE 10 % PAR AN



Une dépense de plus de 6 milliards d'euros

En moyenne, les collectivités locales consacrent 3,5% de leur budget (frais de personnel inclus) aux technologies de l'information. Selon Markess international, cette dépense globale, qui atteint 6,33 milliards d'euros en 2005, devrait progresser de 10,3% par an sur la période 2005-2007.

Les principaux domaines concernés par les TIC



Une priorité, les appels d'offres dématérialisés

Compte tenu des contraintes législatives, certains chantiers sont prioritaires pour les collectivités. La gestion des appels d'offres dématérialisés et l'amélioration de la relation clients semblent les plus urgents.

pilotage mais, actuellement, elles en sont loin.» Pour cela, il faut que les services travaillent en réseau, puissent partager leurs bases de données et adoptent une gestion en mode projet, encore peu développée. Dans la grande majorité des collectivités, les postes de travail sont connectés entre eux, mais les applications ne sont pas forcément com-

patibles. De plus, peu de communes sont reliées à d'autres collectivités ou administrations. La Fédération des maires des villes moyennes remarque ainsi que si, en 2005, 32,5% de ses adhérents étaient en réseau avec leur intercommunalité et les villes membres, et 18% avec les acteurs du tourisme, seuls 5,5% étaient connectés avec les préfec-

Systèmes d'exploitation: la fin d'un monopole

VILLES DE 10 000 À 30 000 HABITANTS

Nombre moyen de postes de travail	250
Postes de travail connectés au réseau	90%
Postes de travail connectés à internet	85%
Système d'exploitation (SE) client: Windows	98%
SE serveur: Windows	90%

VILLES DE 30 000 À 60 000 HABITANTS

Nombre moyen de postes de travail	550
Postes de travail connectés au réseau	95%
Postes de travail connectés à internet	90%
SE client: Windows	98%
SE serveur: Windows NT, Windows serveur	85%
Open source	8%

VILLES DE PLUS DE 60 000 HABITANTS

Nombre moyen de postes de travail	1200
Postes de travail connectés au réseau	96%
Postes de travail connectés à internet	90%
SE client: Windows	98%
SE serveur: Windows NT, Windows serveur	70%
Unix	8%
Propriétaires	2%
Open source	20%

CONSEILS GÉNÉRAUX ET RÉGIONAUX

Nombre moyen de postes de travail	1300
Postes de travail connectés au réseau	97%
Postes de travail connectés à internet	90%
SE client: Windows	98%
SE serveur: Windows NT, Windows serveur	70%
Unix	9%
Propriétaires	2%
Open source	18%

SOURCE: MARKESS INTERNATIONAL, MAZARS / LE MONDE INFORMATIQUE / LA GAZETTE DES COMMUNES.

tures et 1% avec les conseils général et régional. L'e-administration, avec les e-procédures et la dématérialisation des échanges, constitue donc l'un des gros chantiers à mettre en œuvre.

Emergence du « libre ». Peu à peu, des logiciels métiers issus du « libre » apparaissent et, lorsque c'est pos-

sible, les collectivités commencent à remplacer certains outils propriétaires. Dans la bureautique, Microsoft est toujours prépondérant avec sa suite Office, mais 15% des collectivités utilisent des logiciels libres tels qu'Open office. En matière de messagerie, le libre a une part de marché de 15 à 20%. Ce sont les grandes collectivités qui utilisent le



TEMOIGNAGE Bertrand Cariou, responsable informatique (*)

« Nous utilisons de plus en plus les logiciels libres »

« A la communauté de communes de Saint-Lô, nous regardons systématiquement, après rédaction du cahier des charges, s'il existe des logiciels libres correspondant aux besoins des utilisateurs. Nous avons les compétences en interne pour qualifier, valider, installer et paramétrer les produits. Cependant, notre budget réduit ne nous permet pas de participer aux développements de ces applications. Dans les écoles, nous avons déployé la suite bureautique d'AbulEdu et, à la médiathèque, Open office. Nous utilisons aussi du "libre" pour la gestion des résultats électoraux et du parc informatique. Sur les produits de sécurité réseaux, il nous permet d'économiser 6 000 euros par an de coûts de licence. »

(*) De la communauté de communes de l'agglomération saint-loise.

Les portails SIG sont bien implantés dans les collectivités

■ ■ ■ plus les logiciels libres, notamment pour des raisons de compétences. Ludovic Juge, en charge des nouvelles technologies à Narbonne (Aude), explique ainsi que « personne dans nos équipes n'est réellement formé au monde du libre. Il est vrai que nous sommes un peu frileux et que nous avons plutôt tendance à aller vers des applications standard, comme celles de Microsoft. Je pense que le libre est mieux adapté aux collectivités ayant des directions informatiques plus structurées, qui sont à même d'effectuer leurs propres développements ou adaptations ». Le cabinet Mazars note, dans une étude réalisée en 2005, que les collectivités, lors d'un déploiement open source, s'appuient à la fois sur leurs ressources internes (61 % des réponses), des sociétés de services spécialisées dans le libre (52 %) et leurs intégrateurs et SSII habituels (45 %).

« Alors que le nombre de projets à traiter va en grandissant, il n'y a



TÉMOIGNAGE Philippe Pavuë, chef de service architectures techniques (*)

« 95 % des élus sont raccordés depuis leur domicile »

« Tous les sites du conseil régional de Lorraine sont interconnectés depuis longtemps, un opérateur gérant un réseau privé virtuel. Depuis un an, 95 % des élus sont, à leur domicile, raccordés via ce réseau et peuvent accéder à leur messagerie et à l'intranet de la région. A partir de juin, ils pourront également consulter l'ensemble des documents nécessaires à la préparation des séances de la commission permanente. Cela évitera notamment de leur envoyer par courrier des documents de plusieurs centaines de pages. »

(*) A la direction des systèmes d'information du conseil régional de Lorraine.

pas de recrutements massifs dans les directions des systèmes d'information [DSI], note Emmanuelle Olivé-Paul. L'un des axes envisagés par les DSI est donc d'externaliser les tâches à faible valeur ajoutée

pour se concentrer sur la gestion de projets. » Et, si l'usage de la sous-traitance est plus restreint que dans le secteur privé ou au sein des administrations centrales, 73 % des collectivités locales y ont tout de même recours. Ainsi, pour plus de la moitié des responsables interrogés par Markess International, les cabinets de conseils, les SSII et les intégrateurs sont des prestataires incontournables.

Les collectivités locales externalisent des tâches bien définies comme les centres d'appels, les hot-lines, la maintenance de leurs progiciels, etc. Cependant, il y a un pas entre sous-traitance et infogérance. Très peu de collectivités ont opté, comme Issy-les-Moulineaux, pour une externalisation totale de leur système d'information. D'ailleurs, selon l'étude de Mazars, si 2 % des directions générales voient dans l'infogérance totale du SI une voie de réduction des coûts, 7 % estiment qu'elle est politiquement inacceptable et

49 % l'écartent a priori. On pourrait penser que les collectivités utilisent l'intercommunalité pour mutualiser tout ou partie de leur système d'information ou pour regrouper leurs achats. Cependant, Mazars note que les systèmes d'information en place dans les communautés d'agglomération sont le résultat d'une convention de mutualisation des moyens avec l'une des villes membres dans seulement 27 % des cas. « Il existe un manque de volonté de partager une infrastructure qui pourrait être commune », regrette Bernard Meliet.

Les débuts de la mutualisation.

Pourtant, cette solution permet notamment aux plus petites collectivités de bénéficier des services d'une direction informatique et d'effet de volumes sur les prix. « La mutualisation des équipes et des matériels permet de diminuer les coûts. Par exemple, pour une même application, il n'y aura besoin que d'un serveur, ce qui génère une réduction des coûts de fonctionnement », constate Bertrand Cariou, responsable informatique de la communauté de communes de l'agglomération saint-loise (Manche), qui adopte une stratégie de mutualisation, puisque la direction informatique de Saint-Lô bascule actuellement vers la communauté de communes. « Aujourd'hui, on se situe plutôt sur le partage des expériences et des savoirs », reconnaît Emmanuelle Olivé-Paul.

La prochaine étape sera peut-être la mutualisation des réseaux et des systèmes d'information, si les élus en ont la volonté politique. Car il n'existe pas de réel obstacle juridique ou financier à ces regroupements.

Claire Chevrier

TÉMOIGNAGE Jean-Luc Raviart, responsable TIC (*)

« Nous voulons mutualiser les outils de plusieurs communes »



« En 2005, la communauté d'agglomération du Boulonnais a développé un outil de système d'information géographique [SIG] mis gratuitement à disposition de ses vingt-deux communes membres. C'est notre premier projet de mutualisation dans le domaine des TIC. Nous souhaitons aussi mutualiser notre site internet, en offrant aux mairies qui n'en ont pas, un espace dédié. Elles économiseront ainsi les coûts de

conception d'un site, de maintenance, etc. Cependant, la mutualisation d'applications informatiques est souvent freinée par le fait que grandes et petites communes n'ont pas le même environnement ni les mêmes besoins. De plus, l'intercommunalité est jeune et le positionnement récent sur cette thématique explique que les élus ont encore souvent le réflexe de penser les projets au niveau de leur commune. »

(*) De la communauté d'agglomération du Boulonnais.

CONTACTS

- Fédération des maires des villes moyennes, tél. : 01.45.44.99.61.
- Markess International, tél. : 01.56.77.17.77.
- Mazars, tél. : 01.49.97.60.00.