

"La connaissance de la pratique des mairies en matière de technologies de l'information et de communication (TIC) demeure en général limitée faute de données empiriques et exhaustives. Aussi l'enquête réalisée sur ce thème par Marsouin, l'observatoire breton de la société de l'information, est un événement suffisamment rare pour s'y attarder. Réalisée au printemps 2013 sur un échantillon représentatif de 522 communes (41% de réponses), elle révèle certes des disparités d'équipement, de ressources, de compétences mais aussi la montée sensible des usages et une capacité d'adaptation croissante grâce à la coopération intercommunale.

Trois mairies sur quatre satisfaites de leur connexion

"Bien que les communes ne disposent pas toujours du personnel ou des ressources pour mener les changements [...], les usages se développent avec l'adoption des outils TIC", constate Nicolas Deporte, ingénieur statisticien et rédacteur de l'enquête. La qualité des connexions représente un élément essentiel de la dynamique bretonne. Toutes les mairies sont connectées à internet aujourd'hui et très majoritairement en accès ADSL (85%). Seules 7% restent en bas débit et 3% bénéficient déjà d'une connexion "fibre" très haut débit, anticipant sur les premiers déploiements des RIP de seconde génération. Résultat encourageant, quatre mairies sur cinq se déclarent satisfaites de la qualité de leur connexion.

En interne, depuis la dernière enquête réalisée en 2007, la mise en réseaux des utilisateurs constitue la principale évolution constatée : 78% des communes disposent désormais d'un intranet ou d'un espace de travail collaboratif, contre 24% en 2007. Sans surprise, les communes gèrent le plus souvent leurs fonctions support à partir de logiciels métiers (gestion, finances, ressources humaines...). En revanche les services techniques sont rarement informatisés, et lorsque c'est le cas, l'usage se limite aux outils bureautiques et aux systèmes d'information géographiques (SIG) qui font une percée en équipant près de 70% des communes. Les solutions mutualisées proposées au niveau intercommunal sont à parité avec les solutions individuelles.

Communication professionnelle : le multicanal se généralise

Internet a transformé les modes de communication des mairies, à commencer avec leurs partenaires. L'usage du papier commence à s'effacer au profit de solutions dématérialisées, mais dans un environnement qui reste largement hétérogène. L'exemple des mode de communication avec la trésorerie est assez représentatif du caractère encore hybride des échanges : ainsi 97% des mairies ont recours au système de transmission électronique Hélios. Mais en complément, 50% des communes effectuent encore une partie des transmissions par courrier papier, 33% le font par courrier électronique avec fichiers en pièce jointe (33%) et 10% envoient une partie de leurs données par disquettes/CD-rom. Cette diversité existe aussi en fonction de l'interlocuteur. Ainsi en Bretagne, les mairies privilégient encore le téléphone avec les autres sites municipaux, l'échange papier avec le conseil général et la préfecture mais échangent par courrier électronique avec l'intercommunalité et le centre de gestion et par site web interposé avec l'Urssaf.

Cette communication institutionnelle par mail ou via un service en ligne, contribue par ailleurs à répandre l'usage du certificat électronique de manière assez spectaculaire : 60% des mairies (contre 11% en 2007) en font désormais usage pour garantir la provenance des documents transmis ou s'identifier en tant qu'émetteur. La dématérialisation des échanges de données comptables et de certaines fonctions relatives aux marchés publics ont amorcé le processus.

Mais il s'est amplifié avec l'ouverture de la plateforme de services mutualisés, e-Mégalis, à laquelle adhèrent aujourd'hui 70% des communes bretonnes.

63% des communes ont leur site web

Que la commune soit rurale ou urbaine, l'usage d'internet tend à se généraliser "dans près de 90% des mairies, tous les agents administratifs utilisent internet pour leur activité, les élus un peu moins et les agents techniques dans la moitié des communes", signale encore Nicolas Deporte. Sans conteste, la communication institutionnelle avec les citoyens a fortement évolué. Si le bulletin municipal papier, demeure toujours inamovible, avec un taux de diffusion de 98%, trois mairies sur cinq le proposent aussi en consultation ou en téléchargement sur leur site web. Toutefois ce taux de mise en ligne n'a guère évolué depuis 2007 en raison de la "persistance de la tradition du support papier pour certains types de documents". En parallèle, l'information sur le web se renforce. Entre 2007 et 2013, le nombre de communes disposant de leur propre site internet a progressé de 17%, passant de 59% à 76%. Une évolution qui semble avoir accompagné la résorption de la fracture numérique au sein de la population bretonne, puisque en 2012, 79% des foyers bretons utilisaient internet quotidiennement. Elles disposent de leur site en propre (63%) généralement développé par un prestataire (56%) puis géré ensuite par un employé ou le service informatique de la mairie (62%). Le rythme de mise à jour hebdomadaire augmente, passant de 35% en 2007 à 50% en 2013.

Même évolution de la relation directe avec l'usager. "Aujourd'hui, toutes les mairies, ou presque, ont une adresse mail, ainsi le public peut établir un contact plus direct et plus immédiat", remarque encore Nicolas Deporte. Près de la moitié des mairies reçoivent quotidiennement des demandes par mail et plus d'un tiers à un rythme hebdomadaire. En retour, le niveau de réactivité s'élève : 43% répondent le jour même et 42% sous trois jours. D'autres outils, comme les agendas partagés, sont utilisés régulièrement dans 21% des mairies.

[lire la suite](#)

Consultez la source sur Veille info tourisme: [Les TIC en mode coopératif désormais une réalité pour les communes lexemple breton](#)