



# **ETAT DES LIEUX DE L'ADMINISTRATION ELECTRONIQUE SUR LES SITES INTERNET MUNICIPAUX**

**Le cas des 100 plus grandes communes de France.**

Etude réalisée en septembre 2003 dans le cadre de l'association Villes Internet, sous la coordination de Nouredine LEHAM - université Toulouse Le Mirail - et en partenariat avec la Caisse des dépôts et consignations.

# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	p : 3
<b>I - OBJECTIFS DE L'ETUDE</b>	p : 4
<b>II - LA METHODOLOGIE</b>	p : 5
1- Le champ de l'étude	p : 6
2- La grille d'évaluation	p : 7
2-1 Le renseignement administratif	p : 7
2-2 Les téléprocédures	p : 10
<b>III - LES RESULTATS STATISTIQUES</b>	p : 11
1- Les services municipaux et organismes publics locaux	p : 11
2- Les démarches administratives	p : 15
3- Les démarches en ligne – Téléprocédures -	p : 20
<b>IV - L'ANALYSE QUALITATIVE</b>	p : 24
1- Contextes et objectifs des sites	p : 26
2- La production de contenus	p : 27
3- L'intégration du renseignement administratif et des téléprocédures sur les sites	p : 30
<b>CONCLUSION</b>	p : 34

<b>ANNEXES –RESSOURCES DOCUMENTAIRES</b>	p : 37
<b>Annexe 1</b> : Les actions de l’association Villes-Internet dans le domaine de l’internet public	p : 38
<b>Annexe 2</b> : La grille d’évaluation	p : 39-40
<b>Annexe 3</b> : Le questionnaire	p : 41-44
<b>Annexe 4</b> : Liste des organismes publics locaux compétents pour un territoire	p : 45-46
<b>Annexe 5</b> : Qu’est-ce que le comarquage ?	p : 47-48
<b>Annexe 6</b> : Les bonnes pratiques relevées sur les sites	p : 50-52

## INTRODUCTION

La culture administrative française, caractérisée par une gestion centralisée et une organisation lourde fortement hiérarchisée, semble être la cause du retard de notre pays en matière de gestion en ligne de la relation habitant/administration.

Ce retard, marqué par rapport à certains pays comme l'Espagne, le Royaume-Uni ou la Suède, a été constaté dès 2001<sup>1</sup>. Il s'expliquerait par le choix de ceux-ci de concentrer les efforts et les moyens dans un temps court pour réorganiser et moderniser techniquement l'administration publique nationale et locale dans le cadre de vastes programmes nationaux prioritaires de développement de l'administration.

En France, le cloisonnement des services et le fonctionnement « en silo »<sup>2</sup> des administrations sont difficilement conciliables avec le fonctionnement en réseaux et la gestion transversale induits par l'introduction des réseaux numériques dans des systèmes informatiques souvent inadaptés à une réorganisation culturelle impliquant notamment une redéfinition des tâches, voire des postes, pour les agents.

Les initiatives isolées de certaines collectivités françaises ont une valeur ajoutée insuffisante pour le citoyen et pour l'administration, en l'absence d'une action concertée qui se traduirait par une meilleure coordination des projets, la rationalisation, la mutualisation des ressources et une harmonisation des services offerts au citoyen.

Sur ces constats a été créée sur l'initiative d'Henri Plagnol, secrétaire d'Etat à la réforme de l'Etat, l'Agence pour le développement de l'administration électronique (ADAE), dont un des objectifs est le soutien aux collectivités locales dans la diffusion de services publics en ligne auprès des usagers.

La mise en place de l'administration électronique pourrait ainsi dépasser la simple logique éditoriale en s'inscrivant dans une industrialisation de la production de l'information publique pour s'appuyer sur un projet national de modernisation de l'administration autour de, et avec, l'usager.

Une logique de coopération et de mutualisation entre les acteurs publics, facteur d'économie et de qualité de service, enrichirait favorablement la multiplication d'initiatives locales performantes, sources de pratiques mutualisables comme le démontre la présente étude.

Les efforts de l'Etat, associés à une meilleure perception des enjeux par les décideurs locaux, à des choix budgétaires adéquats, et à une politique d'accès volontaire, pourraient permettre, dans les années à venir, d'identifier la France comme un pays performant en matière de relation habitant/administration.

---

<sup>1</sup> Voir l'étude *Cap Gemini* réalisée d'octobre 2001 à novembre 2002

<sup>2</sup> *L'Hyper-République - Bâtir l'administration en réseau autour du citoyen- Rapport remis à Henri Plagnol, secrétaire d'Etat à la réforme de l'Etat par Pierre de la Coste, le 10 janvier 2003*

## I – OBJECTIFS DE L'ETUDE

Cette étude, réalisée sur l'initiative de l'association *Villes Internet*, et en partenariat avec la *Caisse des dépôts et consignations*, s'inscrit dans le cadre des actions de cette association pour la promotion des usages des TIC, et en accompagnement des collectivités territoriales et des organismes publics locaux dans le développement de l'administration électronique et de l'internet citoyen<sup>3</sup>.

D'après cet objectif, il est nécessaire de connaître le stade de développement des collectivités, leurs attentes par rapport aux services internet en direction du citoyen et de recenser les meilleures pratiques afin de pouvoir les diffuser.

Il a paru intéressant d'étudier l'état actuel de développement des collectivités par rapport aux services que celles-ci peuvent offrir à leurs usagers en terme d'administration électronique. On a donc cherché à définir :

- la part réservée à l'information administrative sur les sites de ville (quantitativement et qualitativement), donc les moyens et outils pour renseigner le citoyen sur ses droits et démarches administratives,
- les outils proposés sur ces sites pour effectuer en ligne une partie ou la totalité d'une démarche administrative,
- les autres canaux complémentaires utilisés pour orienter et renseigner l'utilisateur (espaces publics numériques, centres d'appel, organisations particulières au guichet, etc.),
- les études et autres retours d'expériences réalisés par ces collectivités par rapport aux services et moyens mis en place (en privilégiant le canal numérique).

Il s'agit d'une analyse de contenu des sites internet et des services développés pour renseigner l'utilisateur sur ses droits et démarches administratives, sur l'ensemble des 100 plus grandes communes de France.

Ces résultats sont présentés sous forme de statistiques et d'analyse qualitative permettant de créer une typologie, des rubriques, contenus, et outils en ligne les plus utilisés parmi l'univers étudié, et ainsi d'avoir un aperçu global de la situation du « service administratif » en ligne proposé par ces villes.

Dans un deuxième temps, il a fallu identifier parmi les villes les plus avancées dans l'administration électronique et le renseignement à l'utilisateur quels sont les meilleurs outils et méthodologies employés, et par une étude en profondeur de ces cas, produire un corpus des meilleures pratiques existantes et des méthodologies mises en place pour proposer ces outils.

On s'est aussi intéressé aux retours d'expériences dans les villes les plus avancées (assimilation et utilisation par les citoyens), par la compilation d'études déjà produites et la mise en place et la réalisation d'analyses de réception.

Cette étude permet d'identifier les pratiques existantes pour favoriser l'échange d'expérience et la généralisation d'une administration en ligne adaptée aux besoins des usagers.

---

<sup>3</sup> Pour une présentation des actions de l'association *Villes-Internet*, en soutien au collectivités locales dans la mise en œuvre de l'internet citoyen, voir l'annexe 1 pages 37-38

## II - LA METHODOLOGIE

Connaître le stade de développement des collectivités, leurs besoins par rapport aux services internet en direction du citoyen, et recenser les meilleures pratiques afin de les diffuser : tels sont les objectifs principaux de l'étude.

La démarche d'analyse s'appuie sur l'évaluation du contenu « renseignement administratif » des sites, d'une part, et sur la conduite d'entretiens avec les responsables de ces sites (webmestres, directeurs de la communication, élus chargés des TIC), d'autre part.

L'étude se déroule en trois étapes :

- La définition du champ de l'étude : il s'agit d'arrêter le panel de communes sur lesquelles portera l'analyse.
- L'élaboration et l'application d'une grille d'analyse sur les sites des communes sélectionnées : cette grille est constituée d'une liste de critères concernant l'administration électronique dont nous avons analysé la présence et la qualité sur les sites internet des villes sélectionnées.
- L'élaboration d'un questionnaire : celui-ci sert de base aux entretiens avec les interlocuteurs au sein des communes. Ces entretiens ont pour objectif d'identifier les actions de ces villes en faveur de l'administration électronique, leurs projets ainsi que leurs besoins dans ce domaine.

## 1 – Le champ de l'étude :

Sans préjuger de l'effort des petites et moyennes villes pour le développement de l'internet public, aussi bien en matière d'infrastructures, d'accès et de contenus, nous avons opté pour une étude sur les 100 plus grandes communes de France.

Plusieurs raisons ont motivé ce choix:

- Les 100 plus grandes villes de France disposent toutes d'un site internet actif et actualisé.
- Le renseignement administratif et les téléprocédures (ou téléservices) sont des services de proximité pour le citoyen. Un grand nombre d'habitants permet de mieux évaluer la disponibilité la qualité de ce service et son appropriation.  
Ces grandes villes connaissent fréquemment des problèmes de traitement du service au guichet ou au téléphone, et doivent faire face à une demande importante. Le rôle des services en ligne prend alors toute sa valeur d'allègement de l'accueil au guichet et au téléphone.
- Les grandes villes sont supposées disposer des compétences nécessaires pour le développement de ce type de contenus, et le cas échéant, des moyens financiers suffisants pour les développer (par des moyens internes ou une sous-traitance externe).
- Les taux d'équipement et l'accès de la population aux TIC sont supposés être les plus élevés en France dans ces grandes villes. L'intérêt de mettre en place des solutions en ligne est donc plus fort car celles-ci concernent potentiellement une part plus importante de la population que dans les autres communes.
- Un certain nombre d'études et d'évaluations a déjà été réalisé sur les sites internet de ces villes, leurs contenus, leurs évolutions...etc. Les conclusions de ces études enrichissent notre analyse.

## 2 - La grille d'évaluation<sup>4</sup> :

L'évaluation porte sur deux parties essentielles : le renseignement administratif et les démarches administratives en ligne

Les critères retenus à travers cette grille doivent renseigner sur l'existence et la qualité des contenus mis en ligne dans le cadre du développement et la promotion d'une administration électronique en vue d'un meilleur renseignement et service à l'utilisateur.

### 2-1 Le renseignement administratif :

Il s'agit, ici, de recenser les moyens mis à disposition de l'utilisateur afin de le renseigner sur les services municipaux et les organismes publics compétents, les coordonnées et contacts ainsi que le déroulement de ses éventuelles démarches.

#### A - Le renseignement sur les services municipaux et organismes locaux :

En envisageant d'effectuer une démarche, l'utilisateur doit facilement trouver, sur le site internet de sa commune, quels sont les organismes compétents auprès desquels il doit s'adresser.

Ces structures sont soit des services municipaux, soit d'autres administrations ou organismes publics locaux.

##### *a-1 La présence d'un annuaire des services municipaux :*

Cette information est qualifiée de manière différente selon qu'il s'agisse d'une simple liste ou d'un organigramme des services (Code 1), d'une liste avec adresses (Code 2) ou d'une liste avec adresses et numéros de téléphone (Code 3).

##### *a-2 L'adresse e-mail :*

La présence d'une adresse mail permet à l'utilisateur de prendre contact pour obtenir un complément d'informations au sujet de ses démarches.

Là aussi, cette information est qualifiée de manière différente selon qu'on trouve une adresse unique (Code 1) (ex : contact mairie) ou un mail propre à chaque service (Code 2).

##### *a-3 Les horaires d'ouverture :*

La même qualification sera appliquée à la disponibilité de cette information suivant qu'il s'agisse des horaires de la mairie (Code 1) ou des horaires propres à chaque service (Code 2).

##### *a-4 L'annuaire des organismes locaux :*

La démarche de l'utilisateur peut dépendre d'un organisme local autre que la mairie. Pour cela nous vérifions, également, la présence d'un annuaire de coordonnées des organismes locaux sur le site internet de la ville. Le citoyen ne sachant souvent pas quel organisme est compétent pour effectuer sa démarche, il a tendance à s'adresser à sa mairie ; celle-ci étant l'administration de référence au niveau local, elle doit jouer ce rôle de relais et d'orientation de ses citoyens vers les autres organismes compétents.

---

<sup>4</sup> La grille d'évaluation est disponible en annexe 2, pages 39-40

Souvent cette information est présentée sous forme d'une liste avec un lien vers le site internet de l'organisme concerné (Code 1), d'une liste avec adresses (Code 2) ou bien d'une liste avec adresses et numéros de téléphone (Code 3).

#### B - Le guide des droits et démarches administratives:

Le guide devrait apporter à l'utilisateur, tous les éléments d'informations nécessaires pour préparer sa démarche tels que le nom de l'organisme compétent, le lieu, les pièces nécessaires et les personnes concernées.

##### *b-1 Le contenu du guide :*

Nous vérifions, dans un premier temps, l'existence d'un guide local des droits et démarches administratives.

Dans le cas où ce guide existe sur le site (Code 1), il devrait renseigner l'utilisateur sur les personnes concernées par la démarche (Code 2), les pièces nécessaires (Code 3) et l'endroit où il doit se présenter (Code 4).

Le simple lien vers service-public.fr ne peut être retenu comme un guide étant donné qu'il ne renseigne pas sur les adresses locales pour effectuer la démarche.

##### *b-2 La répartition Particuliers / Professionnels :*

Le nombre des démarches pouvant être important, il paraît utile de distinguer les démarches pour particuliers de celles destinées aux professionnels. Cette répartition facilitera et accélérera la navigation et les recherches des usagers sur le site, notamment lorsque le nombre de démarches sur le site est important.

Concernant le contenu du guide, nous avons, dans un premier temps, regroupé les démarches par thème et par type d'usagers.

Pour la catégorie « Particuliers » nous avons défini quatre thèmes principaux :

- Etat Civil et papiers ( Code 1)
- Famille /logement/santé (code 2)
- Scolarité / emploi/ formation (code 3)
- Autres (code 4)

Pour la catégorie « professionnels » nous vérifions l'existence:

- D'un annuaire des entreprises locales (Code 1). Cette information peut donner, aux entreprises installées ou souhaitant s'implanter dans la ville, un aperçu sur le tissu économique local,
- D'un plan d'occupation des sols – POS – (Code 2),
- Des informations sur les aides à la création d'entreprises et les structures d'accompagnement (Code 3),
- D'actualités ou de statistiques économiques.

Concernant la catégorie « professionnels » la disponibilité de l'information sous une rubrique autre que le guide est acceptée.

La déclinaison de chacun de ces ensembles (particulier et professionnel) en terme d'une liste de démarches nous permettra, dans un deuxième temps, d'apprécier, de manière plus précise, l'effort et la qualité du renseignement sur les sites.

*b-3 L'accès au guide :*

Au-delà du contenu même, l'efficacité du guide dépend également de la facilité d'accès à l'information.

Pour cela nous testerons le nombre de clics nécessaire pour avoir une information complète concernant l'obtention d'un extrait d'acte de naissance (qui ? où ? comment ?).

Un code différent ( 1 ou 2) sera attribué selon que le nombre de clics est inférieur ou supérieur ( ou égal) à 4.

*b-4 La présence d'un lien vers service-public.fr :*

Ceci permet d'apporter, à l'utilisateur, un complément d'information au sujet de ses démarches administratives.

## 2-2 Les téléprocédures (ou démarches administratives en ligne) :

Nous essayons, à travers cette partie de l'évaluation, de savoir si le site internet de la ville permet à l'usager d'effectuer totalement ou en partie ses démarches administratives en ligne.

Le nombre et la nature des démarches diffèrent d'un site à un autre.

Afin de pouvoir mener une analyse comparative, nous avons sélectionné certaines téléprocédures supposées être les plus fréquemment utilisées par les particuliers et les professionnels.

Cette sélection se base sur la liste des téléprocédures répertoriées sur le site *service-public.fr* ainsi que dans le guide « *Téléprocédures et familles* » édité par l'UNAF<sup>5</sup> en Novembre 2002.

Ces téléprocédures sont :

### A -Pour les particuliers :

Deux types de téléprocédures ont été sélectionnés :

#### *a-1 les demandes de papiers :*

- Demande de copies et extraits d'actes d'état civil (naissance, mariage, décès)
- Demande de papiers d'identité (Carte Nationale d'Identité, passeport)
- Demande du livret ou du duplicata de livret de famille
- Demande du dossier de mariage
- Demande du permis de construire (cette démarche peut aussi concerner les professionnels)
- Enfin nous vérifierons si le site internet de la ville réoriente vers d'autres sites publics afin d'effectuer d'autres téléprocédures telles que la demande de la carte grise, le paiement en ligne d'impôts, le suivi des remboursements de l'assurance maladie, etc.

#### *a-2 les services pratiques :*

- Prise de rendez-vous avec le maire ou un élu
- Réservation des salles municipales ou d'une place à la bibliothèque
- Demande d'intervention des services municipaux
- Consultation des comptes cantines de ses enfants.
- Inscription à l'école ou à la garderie.

### B - Pour les professionnels :

- demande de locaux
- demande d'autorisation pour l'occupation ponctuelle du domaine public
- demande d'autorisation pour l'ouverture temporaire d'un débit de boissons
- demande de subventions (pour les associations par exemple)
- existence de relais vers d'autres sites pour d'autres téléprocédures (URSSAF, GIP, MINEFI, etc.)

Pour chacune de ces téléprocédures nous vérifierons la possibilité de demander les papiers ou le service concernés (Code 1), de suivre l'évolution et l'état d'avancement de la procédure (Code 2). Cette différenciation nous permettra d'évaluer le niveau de la téléprocédure (totale ou partielle).

---

<sup>5</sup> UNAF : Union Nationale des Associations Familiales

### III – LES RESULTATS STATISTIQUES

#### 1- Les services municipaux et les organismes publics locaux :

Deux informations paraissent nécessaires pour tout renseignement administratif local de qualité, pour le citoyen :

- L'existence d'un annuaire des services municipaux
- L'existence d'un annuaire des organismes publics locaux compétents pour le territoire

##### a – L'annuaire des services municipaux :

La liste des services municipaux et de leurs coordonnées constitue l'information de base, essentielle, pour un renseignement administratif efficace.

Ces informations permettent au citoyen de préparer sa démarche soit en se présentant au service concerné ou, mieux encore, en lui donnant les moyens de solliciter, à distance (téléphone, courrier postal, mail) les renseignements recherchés.

Les éléments recherchés à travers l'application de la grille d'analyse sont :

- La liste des services municipaux
- Les adresses des services (parfois différentes de celle de l'hôtel de ville)
- L'adresse mail et les numéros de téléphone des services

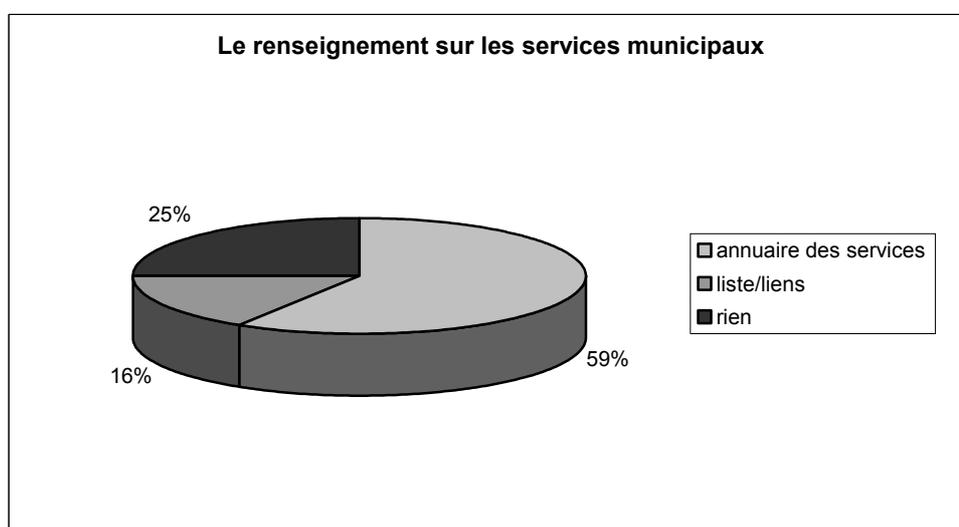
Ceux-ci peuvent être complétés par d'autres renseignements tels que les horaires d'ouverture, les compétences de chaque service, les coordonnées du chef de service ou d'un contact de référence, un plan d'accès, etc.

Malgré son caractère primordial, le renseignement sur les services municipaux reste insuffisant sur la moitié des sites visités.

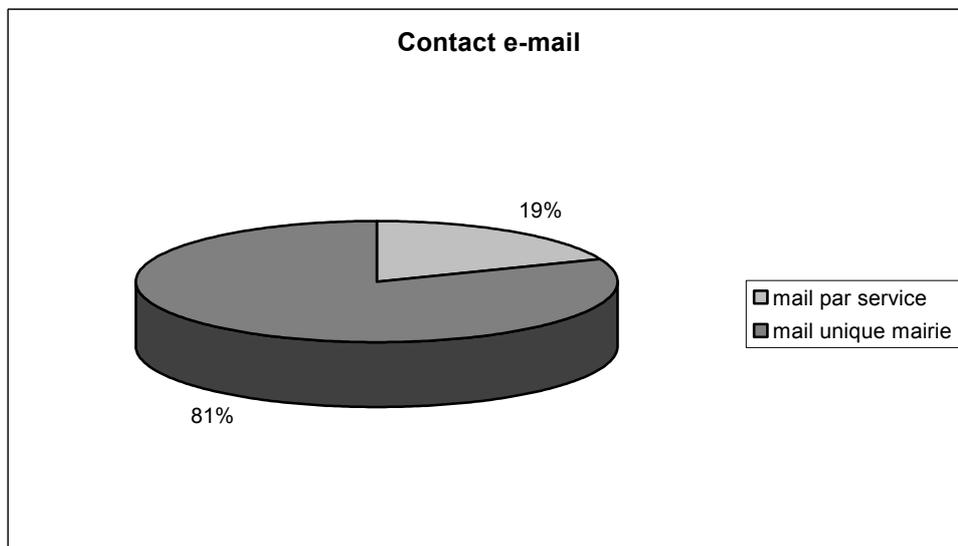
Seuls 59 % de ces sites mettent en ligne un annuaire des services avec adresses et numéros de téléphone.

16 % ne donnent que la liste ou l'organigramme sans coordonnées.

Sur 25 % des sites on ne trouve aucune information sur les services municipaux.



Dans 81% des sites, nous n'avons relevé qu'une adresse mail unique, qui est souvent celle du webmestre. Il est alors impossible de contacter directement les services de la mairie.



Deux interprétations sont alors possibles :

- Soit certains services ne disposent pas de connexion internet ou du moins de messagerie électronique.  
Dans ce cas, le courrier électronique s'arrête chez le webmestre qui l'imprime et le transmet suivant le circuit traditionnel du courrier papier.
- Soit les coordonnées ne sont tout simplement pas mises en ligne.

Dans les deux cas la réactivité des services face aux demandes des citoyens s'en trouve diminuée.

La messagerie de renseignement administratif fait l'objet d'une attente croissante des usagers.

La forte augmentation du nombre d'internautes, plus particulièrement les visiteurs des sites publics, confirme la perspective d'une croissance importante du nombre de messages par internet.

Le développement de la messagerie électronique, en tant qu'outil de personnalisation de la relation administration/citoyen et d'amélioration de la réactivité, doit s'étendre à l'ensemble des services de la collectivité locale.

## **b - L'annuaire des organismes publics locaux :**

La mission d'information de la mairie consiste également à réorienter le citoyen vers d'autres organismes publics pour la réalisation d'autres démarches que celles s'effectuant en mairie. En effet, la mairie représente pour l'utilisateur des services publics le lieu de référence vers lequel celui-ci va s'adresser pour obtenir une information administrative, d'autant plus qu'il ne connaît pas a priori le lieu et l'organisme concernant sa démarche. Il faut préciser et rappeler qu'il existe tout de même pour chaque territoire au moins une centaine d'organismes publics locaux compétents.<sup>6</sup>

Pour remplir cette mission d'information traditionnelle, la présence, sur le site internet de la ville, d'un annuaire des autres organismes publics locaux, compétents en matière de démarches administratives pour les habitants de la ville, a été retenue comme critère essentiel dans la grille d'évaluation.

Un annuaire complet doit fournir une liste exhaustive de ces organismes, leurs adresses, ainsi qu'un moyen de les contacter à distance (mail et/ou numéro de téléphone).

Nous précisons que l'évaluation porte sur la qualification de l'information fournie par ces annuaires, et non la quantité tel que le nombre d'organismes renseignés dans l'annuaire ; pour cela il aurait fallu arrêter une liste d'organismes. On pourra tout de même faire une remarque générale, mais non chiffrée, sur la quantité d'organismes renseignés.

### Les résultats :

Il ressort de l'étude que 53% des sites fournissent un annuaire avec une liste d'organismes, d'adresses et de numéros de téléphone ou de mail.

11 sites sur cent se contentent d'une liste avec, parfois, des liens hypertextes vers les sites internet de ces organismes sachant que ces derniers sont souvent des sites nationaux.

Sur plus du tiers des sites de villes (36 sites) on ne trouve ni annuaire ni liste de ces organismes.

Toutefois il n'est pas exclu que les coordonnées de ces organismes et administrations figurent de manière éparpillée dans les différentes rubriques du site.

Mais la mise en forme de ces informations sous forme d'un annuaire a été privilégiée pour l'étude, car elle facilite grandement la recherche et la navigation du citoyen sur le site. L'information doit être en effet facilement et rapidement identifiable sur le site.

Le contenu de ces guides diffère d'un site à un autre. Et souvent le nombre d'organismes reste inférieur à dix (sur un total minimum de 100 organismes, rappelons-le encore une fois).

Certains sites offrent une information plus complète grâce à l'intégration d'une base de données avec un moteur de recherche. C'est le cas du site de la ville de Marseille par exemple. L'utilisateur peut effectuer sa recherche avec le nom de la structure, par domaine d'activité, type de prestations ou par thème.

---

<sup>6</sup> voir la liste des organismes publics locaux en Annexe 4, page 45-46

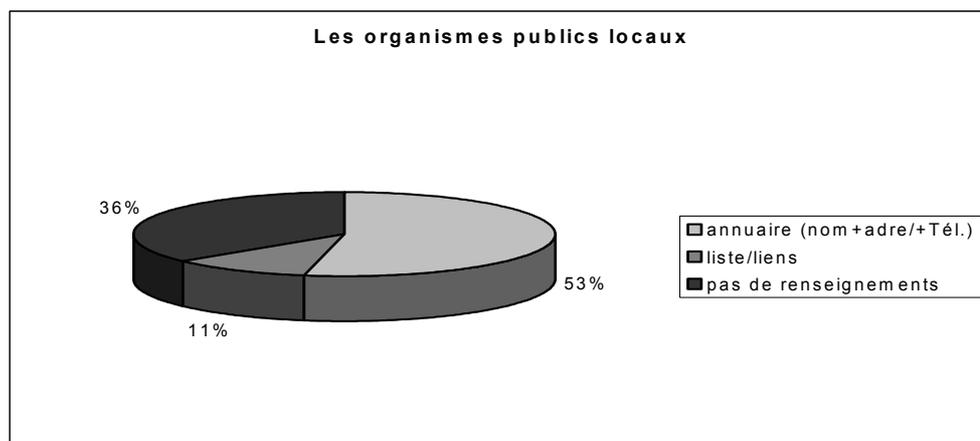
Certains sites présentent un guide par thème (administrations, associations, emploi, enfance, enseignement). C'est le cas par exemple de la ville de Bourges.

Au-delà du renseignement apporté au citoyen, l'intégration de ces deux annuaires (services municipaux et organismes publics locaux) sous forme d'une base de données, par exemple, peut être un outil de travail collectif entre les différents organismes publics du territoire.

Chaque organisme pourrait avoir accès à cette base pour y apporter ses mises à jour à chaque fois que cela est nécessaire, permettant ainsi à la mairie, grâce à la co-production de contenus, d'apporter une information de qualité au citoyen. C'est ce que l'on appelle la mutualisation des informations, où chaque producteur d'information pertinent met en, commun ses données et les partage avec les autres organismes publics (cas du comarquage, par exemple).

D'une manière générale, ces résultats mettent en évidence les carences du renseignement administratif sur les sites de ces villes. D'autant plus que l'étude réalisée, en 2002, par *evs conseil* – sur les internautes français et les sites publics locaux révélait que les sites municipaux étaient les sites publics les plus visités (80%).

Le site internet de la mairie, de par sa fonction de site de référence, se doit donc d'apporter, au citoyen, une information complète, exacte et mise à jour.



## 2 - Les démarches administratives :

### a- Le guide des droits et démarches administratives pour les particuliers :

L'application de la grille d'analyse telle que nous l'avons définie dans la deuxième partie de cette étude a révélé que 11 sites sur 100 n'offre pas de guide local des démarches administratives pour particuliers.

Ce chiffre nous paraît élevé étant donné qu'il s'agit des 100 plus grandes villes de France et que cette proportion risque de s'accroître avec les sites des petites et moyennes communes.

Sur les 89 autres sites internet, 17 se contentent de renseigner sur les papiers d'état civil.

Enfin, 52 Sites renseignent sur l'ensemble des trois thèmes principaux :

- Etat civil / papiers
- Famille / logement / santé
- Scolarité / emploi / formation.

Ce premier relevé nécessite d'être approfondi par une analyse du contenu de chaque rubrique sur les sites.

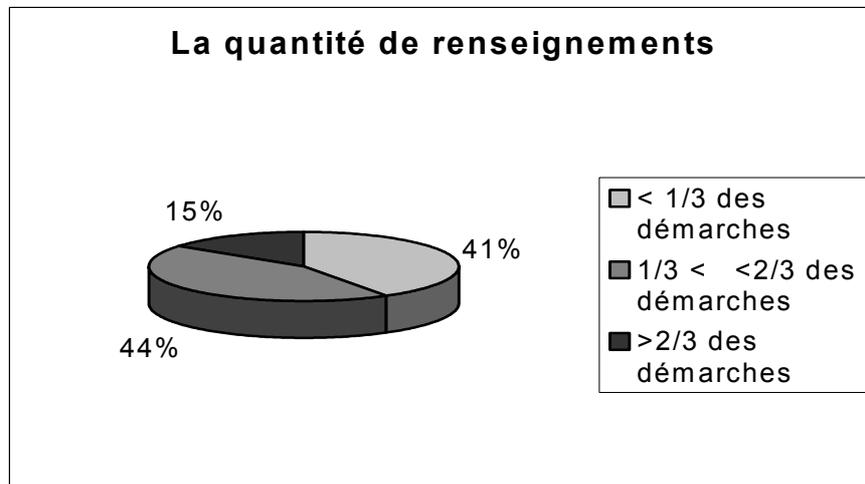
Pour cela trente démarches (parmi les plus courantes) ont été sélectionnées puis recherchées sur les sites.

Ces démarches sont :

- **Papiers** : actes d'état civil, carte nationale d'identité, passeport, livret de famille, permis de conduire, carte grise, casier judiciaire, autorisation de sortie du territoire, permis de construire, attestation d'accueil, papiers pour les étrangers.
- **Famille** : naissance, mariage, PACS, décès, prestations familiales, naturalisation et regroupement familial.
- **Logement** : location, achat, assurance
- **Enseignement** : inscriptions, bourses et aides, liste des établissements
- **Emploi** : information et accompagnement des demandeurs d'emploi, allocations, RMI
- **Elections** : inscriptions sur les listes électorales, vote par procuration
- **Recensement des jeunes**
- **Impôts et fiscalité locale**

Sur les 100 sites visités :

- 41 sites renseignent sur moins d'un tiers de ces démarches administratives.
- 44 sites abordent entre 10 et 20 démarches
- 15 sites dépassent le nombre de vingt démarches.



L'information sur les démarches les plus fréquemment citées sur les sites concerne :

- Les démarches pour l'obtention d'actes d'état civil (naissance, mariage, décès) sont renseignées sur 83 sites.
- La carte nationale d'identité (CNI) : sur 71 sites
- Le passeport : sur 67 sites
- Les formalités pour le mariage : sur 70 sites
- La déclaration de naissance : sur 71 sites
- La déclaration de décès : sur 71 sites
- L'inscription sur les listes électorales : sur 70 sites

A noter que ces démarches sont toutes réalisables en mairie.

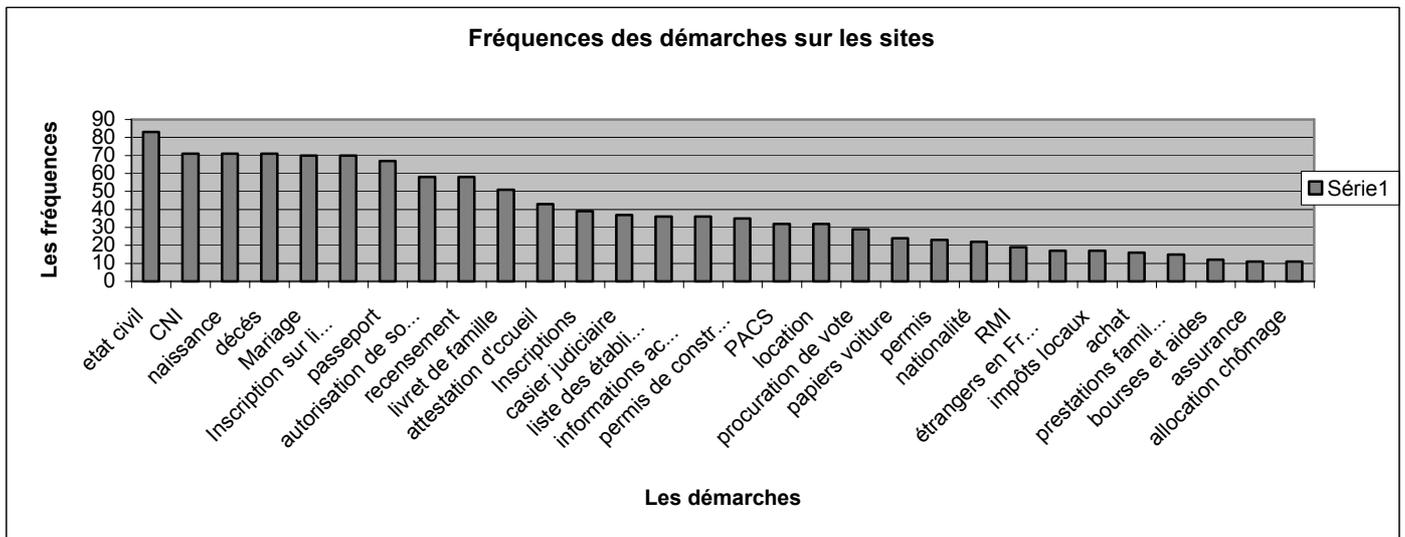
D'autres démarches sont moins abordées et renseignées sur les sites :

- Demande de duplicata de livret de famille : sur 51 sites
- Demande de casier judiciaire : sur 37 sites
- Autorisation de sortie du territoire pour les mineurs : sur 58 sites
- Demande d'un permis de construire : sur 35
- Attestation d'accueil : sur 43 sites
- Inscriptions scolaires : sur 40 sites (la liste des établissements scolaires est disponible sur 37 sites)
- Démarches concernant les demandeurs d'emploi : sur 36 sites
- Recensement des jeunes : sur 58 sites

Les démarches les moins abordées sur les sites sont celles concernant :

- Le permis de conduire : sur 23 sites
- Les papiers de voiture : sur 24 sites
- Les démarches pour les étrangers en France : sur 17 sites
- Le PACS : 3 sur 2 sites
- Les prestations familiales : sur 15 sites
- La location de logement : sur 32 sites
- L'achat de logement : sur 16 sites
- L'assurance de logement : sur 11 sites
- Bourses et aides scolaires : sur 12 sites
- L'allocation chômage : sur 11 sites
- Aides et RMI : sur 19 sites
- La procuration de vote : sur 29 sites
- Les impôts locaux : sur 17 sites.

Il apparaît clairement, à travers ces résultats, que les renseignements et démarches relevant du domaine de compétence de la mairie sont les plus fréquemment recensés sur les sites internet municipaux, malgré la fonction de relais jouée par les municipalités. L'information sur les démarches relevant d'autres organismes est en effet plus rare.



### Plusieurs explications sont possibles :

- 1- Un manque de compétence ou de connaissance sur les démarches relevant d'autres organismes.
- 2- Les villes se limiteraient dans leur mission d'information à leurs stricts domaines de compétences.  
A ce sujet nous avons constaté que les démarches administratives sont souvent abordées sous la rubrique «services municipaux » en tant que compétences des services sans fournir les éléments d'information nécessaires à la préparation et à la réalisation des démarches.
- 3 – La difficulté de mise à jour de l'information.

Ces difficultés ne sont pourtant pas propres au renseignement en ligne.

A ce sujet des solutions ont été apportées sur le terrain telles que la mise en place de permanences assurées, à des jours et horaires précis, par des représentants d'autres organismes publics dans les locaux de la mairie.

D'autres expériences ont prouvé leur efficacité telles que la mise en place de maisons de services publics dans lesquelles le citoyen peut effectuer un nombre appréciable de démarches ou de centres d'appels pour l'information et l'orientation des usagers.

Ces mêmes pratiques de coopération autour de la mission d'information peuvent inspirer des solutions en ligne telles que la coproduction de contenus, l'attribution d'autorisation d'accès aux autres organismes pour éditer et mettre à jour de l'information sur les sites des mairies (deux fonctionnalités possibles via le comarquage).

### Accessibilité de l'information administrative :

L'autre critère de qualité des guides est celui de la rapidité et de la facilité d'accès à l'information sur les sites.

Celui-ci semble globalement satisfaisant dans la mesure où l'information est accessible en moins de 4 clics sur 72 sites.

Néanmoins, ce chiffre est à prendre avec précaution car il dépend en grande partie de la qualité du contenu du guide. Une information partielle ou incomplète peut donner une impression de facilité et de rapidité d'accès.

Certains sites se contentent d'indiquer le lieu de la démarche. Dans ce cas le nombre de clics ne reflète aucunement un effort dans la conception et l'architecture du site mais tout simplement la pauvreté du contenu.

Une information complète doit préciser au minimum l'organisme concerné, les pièces nécessaires, le lieu de la démarche, les moyens de contacter l'organisme et les horaires d'ouverture.

Une information de cette qualité a été relevée dans 71 sites mais ne porte que sur un nombre réduit de démarches (on estime en effet qu'il y existe à peu près 400 démarches administratives intéressant un particulier, dont seulement 100 qui sont de la compétence directe de la mairie).

Un complément d'informations sur les démarches est apporté par l'insertion d'un lien vers ***servicepublic.fr*** (le portail de l'administration française) sur 61 sites.

Ce lien constitue un apport appréciable en matière de renseignement mais ne peut, à lui seul, se substituer à un guide local en raison de l'absence des coordonnées des organismes locaux, donnée pourtant essentielle à l'utilisateur.

## b- Le renseignement pour les entreprises :

Rarement inclus dans le guide des droits et démarches administratives, les renseignements pour les professionnels sont souvent présentés dans des rubriques intitulées : « économie », « entreprises », « investir à », etc.

Les informations recherchées sur les sites visités sont :

- Un annuaire des entreprises locales
- Le plan d'occupation des sols
- Les structures d'aide à la création et à l'accompagnement des investissements.
- Les chiffres et statistiques économiques

L'application de la grille d'évaluation sur les 100 sites visités a permis de relever les résultats suivants :

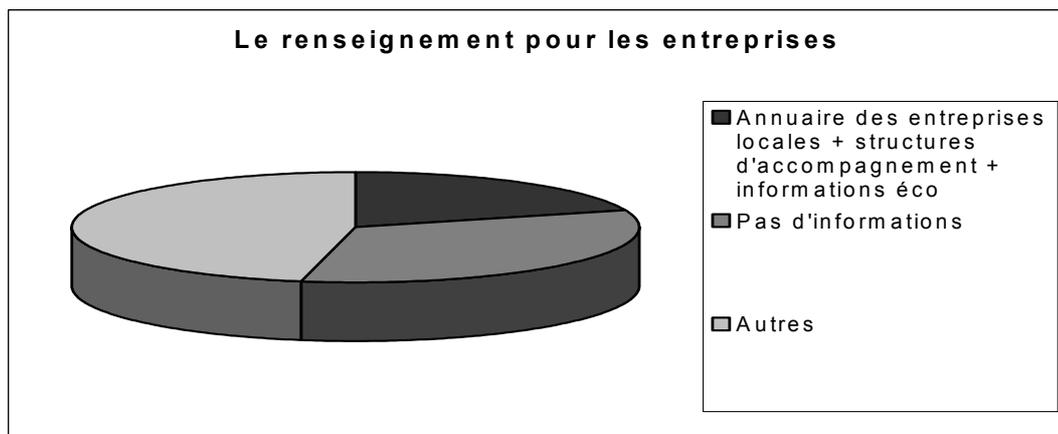
- Sur 20 sites, la rubrique « économie » fournit un annuaire des entreprises, les structures d'aide et d'accompagnement des investissements, des chiffres et données statistiques.
- Le plan d'occupation des sols n'est disponible que sur 6 sites.
- 47 sites offrent une information incomplète (absence d'un ou de deux éléments parmi la liste ci-dessus)
- Absence de l'information recherchée sur 33 sites.

S'agissant des 100 plus grandes villes de France, l'absence de l'information économique sur 33 sites est un chiffre trop élevé en raison de l'importance des enjeux économiques en matière d'investissement, d'implantation et de création d'emplois dans ces villes.

La promotion économique de la ville à travers son site Internet ne ferait-elle pas partie des objectifs assignés aux sites municipaux ?

Cette fonction est généralement léguée aux sites des autres organismes tels que les chambres de commerce et d'industrie, les portails des entreprises, etc.

A retenir l'initiative intéressante de la ville de Perpignan qui a intégré une rubrique « démarches pour les entreprises » sur son site internet (*conditions requises, validation du projet, statut juridique, nom de l'entreprise, domiciliation de l'entreprise, implantation, publication, inscription au Centre de Formalités des Entreprises CFE, votre personnel, déclarez vos salariés, le contrat de travail*)



### 3 - Les démarches administratives en ligne – Téléprocédures - :

L'offre de téléprocédures pour particuliers et entreprises, ne cesse de s'accroître sur les sites internet des organismes publics et des collectivités locales. Malgré cela, il n'existe, à ce jour, aucune définition légale de la notion de téléprocédure.

Le concept de téléprocédure peut renvoyer à différents niveaux de développement de l'échange dématérialisé entre une collectivité et les citoyens. Selon le site officiel [www.internet.gouv.fr](http://www.internet.gouv.fr) il existe 4 niveaux de service en ligne:

- Le premier niveau consiste à obtenir le formulaire en ligne, l'imprimer, le remplir à la main et enfin le renvoyer par courrier postal ou l'apporter au guichet.
  - Le deuxième niveau permet de remplir directement le formulaire en ligne, ensuite de l'imprimer et enfin de le renvoyer par la poste ou de l'apporter au guichet.
- Ces deux premiers niveaux constituent ce qui est appelé « le téléchargement de formulaires ».
- Nous recensons les sites qui offrent cette possibilité sans la considérer comme étant une téléprocédure (car il n'y a pas d'échange en ligne entre l'utilisateur et l'administration publique).
- Le troisième niveau consiste à pouvoir télécharger, remplir et renvoyer le formulaire totalement en ligne.
  - Le quatrième niveau est celui des formulaires « edifactés » en totalité.

Ces deux derniers niveaux représentent une téléprocédure telle que nous la considérons dans la grille d'analyse.

Une autre possibilité existe sur les sites internet des villes et consiste à demander des actes ou papiers d'état civil par l'envoi d'un simple message électronique. Nous considérerons cela comme un moyen de contacter directement les services et nullement comme une téléprocédure.

L'intérêt même d'un formulaire pré-formaté consiste à guider l'utilisateur dans sa demande à travers les champs à remplir. Ceci évite à l'internaute d'omettre un élément de renseignement (son affiliation, ses coordonnées, etc.) ce qui risque de retarder la démarche et donc de remettre en cause toute la valeur ajoutée espérée d'une téléprocédure, à savoir le gain de temps, la réduction des déplacements et l'amélioration de la productivité des agents.

La demande par mail pose également souvent le problème de l'authentification du demandeur. Contrairement au mail, le formulaire permet d'insérer des champs obligatoires permettant d'identifier le demandeur grâce à des informations précises telles que la date de naissance des parents, le nom de jeune fille de la mère, etc.

#### a- Les téléprocédures pour particuliers :

Moins de la moitié des sites des grandes villes proposent des téléprocédures (formulaire à remplir directement en ligne) ou encore le téléchargement de documents simplifiant les démarches des administrés.

Une analyse<sup>7</sup> approfondie menée par la société *Benchmark Group* sur les sites internet des 36 plus grandes villes françaises indique, qu'au-delà des informations de base (actualité sportive et culturelle, politique locale, renseignements sur les services de mairies, plan de la ville...), seule une minorité de sites proposent des services interactifs à valeur ajoutée pour leurs administrés.

Les résultats obtenus par l'application de la grille d'analyse sur les sites des 100 plus grandes villes de France confirment et malheureusement actualisent ces insuffisances.

#### Les résultats :

Le téléchargement de formulaires est disponible sur 35 sites.

A noter que le simple lien vers [servicepublic.fr](http://servicepublic.fr) ou [cerfa.gouv.fr](http://cerfa.gouv.fr) n'est pas pris en considération.

La demande en ligne d'actes d'état civil qui est, de loin, la téléprocédure la plus développée, n'apparaît que sur 47 sites parmi les 100 visités.

Il s'agit de formulaires à remplir et à renvoyer en ligne. Une fois établis, les actes sont envoyés par voie postale.

Le suivi en ligne de l'avancement des demandes n'a été intégré dans aucun site. Ceci pourrait s'expliquer par les délais très courts du traitement des demandes qui ne dépassent généralement pas les 48 heures.

Seules les demandes de carte nationale d'identité peuvent être suivies, à partir du site du Ministère de l'intérieur.

Le développement des autres téléprocédures reste faible :

- La demande d'intervention des services municipaux (hygiène, voirie, enlèvement de graffitis,..) est disponible sur seulement 11 sites.
- Seuls 6 sites offrent un service de réservation en ligne (salles municipales, places de spectacles, places en salles de lecture)
- La consultation et le rechargement des comptes cantines écoles sont possibles sur uniquement 2 sites
- Deux sites permettent de demander, en ligne, un dossier de mariage.
- La demande, en ligne, d'un duplicata de livret de famille est réalisable sur un seul site.

D'autres services en ligne sont proposés, au citoyen, sur certains site tels que :

- L'envoi en ligne de candidature aux postes d'emplois de la mairie
- Le renvoi (relais) vers d'autres téléprocédures sur les sites d'autres organismes publics.
- La commande de documents, guides et brochures édités par la mairie.

Les exemples de collectivités qui ont intégré de tels services en ligne sont consultables en annexe 6 (pages 49 et suivantes).

---

<sup>7</sup> *Stratégie Internet, Intranet, Extranet des collectivités locales : état des lieux, projets, pilotage* – février 2003 – Benchmark Group

## b- Les téléprocédures pour entreprises :

Jusqu'à présent, le développement des téléprocédures pour entreprises a été plus porté par les organismes publics nationaux tels que le Ministère des finances, l'URSSAF, l'ASSEDIC.

Un nombre croissant d'entreprises déclarent leurs impôts et leurs données sociales sous forme électronique, via internet ou via un réseau dédié. Depuis 1999, le recours à ces déclarations "dématérialisées" est même devenu obligatoire pour les entreprises dont le CA dépasse 100 millions de francs (15,24 millions d'euros).

En raison du nombre réduit de données échangées entre la ville et les entreprises, les téléprocédures à destination de ces dernières restent peu développées sur les sites internet municipaux.

Néanmoins, certaines collectivités proposent des téléprocédures portant sur des services de proximité :

- Demande de locaux sur le site de la ville de Versailles
- Demande d'occupation du domaine public (Le Havre, Montpellier, Issy-Les-Moulineaux, Pantin)
- Demande d'autorisation d'ouverture temporaire ou de dérogation à l'heure légale de fermeture d'un débit de boisson (Niort, Amiens, Montpellier)
- Demande de sonorisation de la voie publique

Ces téléprocédures concernent à la fois les entreprises et les associations.

Quelques sites affichent un lien vers le portail [www.net-entreprises.fr](http://www.net-entreprises.fr) qui permet d'effectuer des déclarations sociales ainsi que des simulations de calcul de cotisations (comme sur le site de la ville de Montpellier).

Outre les services de proximité, la dématérialisation des procédures peut, désormais, s'étendre à d'autres domaines tels que les appels d'offres et les marchés publics des collectivités.

A ce sujet, nous citerons l'initiative de la mairie de Niort qui a lancé cette année le premier appel d'offres dématérialisé portant sur un marché de télécommunications.

Grâce à cette procédure, les opérateurs Télécoms qui le souhaitent ont pu retirer le cahier des charges et déposer leurs offres par voie électronique.

Certes, un seul dossier dématérialisé a été déposé, celui de France Télécom, mais la procédure a pu être testée entièrement.

On peut conclure sur les téléprocédures en notant que leur développement aussi bien pour les particuliers que pour les professionnels ne doit pas se limiter à un simple transfert de tâche de l'administration vers le citoyen.

L'objectif doit être une simplification de la relation usager/administration à travers :

- Une diminution des flux d'information nécessaire entre les citoyens, les entreprises et l'administration.
- La mise en place d'un compte numérique personnel de données administratives de sorte à ce que le citoyen puisse transmettre, à partir de ce compte, toutes les données nécessaires à une démarche sans avoir à les ressaisir.
- La mise en place de protocoles et de formats d'échanges normalisés et sécurisés pour que les administrations puissent communiquer entre elles les renseignements nécessaires. Le

citoyen ne doit pas s'occuper du transfert de dossiers le concernant d'une administration à une autre.  
Les conditions légales pour l'exercice de ces procédures doivent être clairement définies.

## IV - L'ANALYSE QUALITATIVE

Suite à l'analyse statistique, une vingtaine de ville a été sélectionnée, afin d'approfondir l'étude par des entretiens téléphoniques semi-directifs avec les responsables de ces sites.

Ces villes sont : Montpellier – Le Havre – Angers – Le Mans – Issy-Les-Moulineaux – Caen – Avignon – Quimper – Boulogne-Billancourt – Brest – Dijon – Clermont-Ferrand – Metz – Mulhouse – Strasbourg – Amiens – Roubaix – Bourges – Drancy – Chambéry – Fontenay-Sous-Bois.

Cette liste a été déterminée par deux facteurs essentiels :

- Le niveau de développement du site en matière de renseignement administratif et de téléprocédures.
- La disponibilité des responsables à répondre au questionnaire.

Le questionnaire se subdivise en deux parties<sup>8</sup> :

- Une première partie commune destinée à cerner le contexte de développement du site, les circuits de production et de validation de contenus, ainsi que l'intégration ou non d'un guide des droits et démarches administratives et des téléprocédures sur le site.
- La deuxième partie est déterminée par la réponse à la question 6, qui consiste à savoir si le site de la ville offre un guide des droits et démarches administratives pour le citoyen. Certes, une simple visite du site de la ville permet de répondre à cette question. Malgré cela nous avons préféré laisser, à nos interlocuteurs, le soin de répondre afin d'avoir une idée sur la conception qu'ils ont d'un guide des droits et démarches administratives.

La réponse à cette question détermine la poursuite du questionnaire :

**Cas n°1** : La réponse est « oui »

Dans ce cas, la suite du questionnaire, à travers la section I, porte sur :

- le retour d'expériences,
- les apports du renseignement administratif en ligne et des téléprocédures,
- les conséquences en matière d'organisation,
- les contraintes de mise en œuvre, les actions menées par la collectivité, en interne, afin d'optimiser l'usage de ce service,
- les besoins de la collectivité en matière de formation et d'accompagnement.

**Cas n°2** : La réponse est « non »

Dans ce cas, l'interlocuteur est invité à répondre à la section II du questionnaire, qui porte sur :

- les projets prévus par la ville, en matière de TIC de manière générale et le renseignement administratif en particulier,
- la perception des avantages potentiels du renseignement administratif en ligne et des téléprocédures,

---

<sup>8</sup> Le questionnaire est disponible en annexe 3, pages 41-44

- la connaissance des solutions et pratiques disponibles actuellement,
- la responsabilité des contenus : qui décide du développement ou de l'intégration de nouveaux contenus sur le site ?

## 1- Contextes et objectifs des sites :

Mis à part quatre villes pionnières, le reste des sites a été créé après 1997. Les premières versions majoritairement de type « vitrine », ont été ou sont en cours de refonte. Les contenus édités sur ces sites ont été souvent choisis suivant ce qui se faisait, à l'époque, sur les autres sites.

Généralement créés sur l'initiative des maires, la réalisation de ces sites a été très souvent confiée à des prestataires extérieurs en raison d'un manque d'expertise et de compétences pointues dans le domaine au sein des collectivités.

Une contribution interne est apportée dans les nouvelles versions, particulièrement dans le choix et la production de contenus.

L'intervention des prestataires se limite de plus en plus aux questions purement techniques, concernant les pages dynamiques ou les aspects graphiques des sites, par exemple.

Aujourd'hui, la tendance est aux études d'évaluation qualitatives de l'internet public. Les résultats de ces études préconisent une orientation des sites internet municipaux vers des contenus d'informations et de services de proximité avec davantage d'interactivité entre l'administration et les usagers.

Concernant les objectifs des sites, plus de la moitié des villes interrogées (12 sur 21), déclare poursuivre un triple objectif : promotion de l'image de la ville, informations aux citoyens, services aux citoyens.

Seules 4 villes affirment dédier leur site exclusivement à l'information.

Pourtant, certaines de ces mêmes villes répondent, plus loin dans le questionnaire, n'éditer aucun guide des droits et démarches administratives pour le citoyen sur leur site et encore moins des téléprocédures.

Sans conclure à une contradiction dans les réponses, ceci nous amène à nous interroger sur la place et l'importance qu'occupent ces deux éléments dans les missions d'information et de service assignées aux sites internet de ces villes.

Bien que les sites aient connu une évolution ces dernières années avec le développement de contenus de proximité, destinés aux habitants, la promotion et l'image de la ville restent un des objectifs les plus récurrents.

Souvent d'ordre touristique, cette promotion accorde peu de place à l'information économique sur les sites.

## 2 - La production des contenus :

La production des contenus est en grande partie assurée en interne, au sein des collectivités interrogées.

Certains contenus tels que les plans interactifs, les bases de données, ou les aspects graphiques sont sous-traités auprès de prestataires extérieurs.

Produits sur l'initiative des services ou après sollicitation de la part des webmasters, les contenus sont, souvent, validés par la direction de la communication avant leur mise en ligne. Certains contenus dits « sensibles », à caractère politique, sont soumis à l'approbation du directeur de cabinet ou du maire lui-même.

L'édition se fait généralement par le webmaster qui en assure la mise à jour.

A la question sur la fréquence des mises à jour, nos interlocuteurs déclarent effectuer des mises à jour quotidiennes ou au moins hebdomadaires.

Cependant, lors des visites des sites, il nous a été pratiquement impossible de dater les différents contenus. Quelquefois, seule une date indique une mise à jour globale du site.

Cette carence dans la mise à jour des contenus pourrait s'expliquer par les schémas de production et d'édition de contenus qui restent très centralisés et verticaux.

Le webmaster ne peut assurer, à lui seul, une veille sur l'ensemble des contenus. Et l'ouverture du site aux différents services pourrait améliorer « la fraîcheur » de l'information..

Chaque service produirait les contenus relevant de son domaine de compétences, les mettrait en ligne, après validation, et effectuerait les mises à jours à chaque fois que cela est nécessaire.

Cette solution est adoptée par les villes ayant intégré des plates-forme de comarquage ou de mutualisation dans la production des contenus.

Des codes d'accès sont attribués aux différents services municipaux et organismes publics afin de mettre à jour leurs coordonnées locales à chaque fois que cela est nécessaire, via un back office en ligne.

Cette même organisation peut être reproduite en interne tout en maintenant les procédures de validation des contenus.

### Études sur les usages :

Concernant l'usage du site, les attentes et l'avis des usagers sur les contenus, seules six villes sur les vingt et une interrogées déclarent avoir mené des études.

Ce chiffre nous paraît faible d'autant plus que certains de ces sites ont connu de nouvelles versions depuis leur création et qu'il aurait été très intéressant de prendre en compte les besoins des usagers en matière de contenus et de services.

Réalisées par les villes elles-mêmes, ces études ont été diffusées sous forme de sondage sur le site, soit sous forme de questionnaire par mail ou papier.

Le questionnaire papier permettrait de prendre en compte le point de vue d'une population de non-internautes et qui peuvent devenir à terme usagers du site.

Ces sondages sont parfois intégrés dans des études générales d'intérêt local.

C'est le cas, par exemple, de la ville d'Issy-Les-Moulineaux qui va plus loin en mettant en place le « *Panel Citoyen* ». Cette initiative donne, aux membres d'un panel, les moyens d'exprimer leur position sur des sujets d'intérêt local via internet. Les membres du *Panel*, représentatifs de l'ensemble de la population isséenne, sont consultés par internet. Chaque

membre du panel est sollicité par un mail comportant un lien vers le site dédié au questionnaire. Ne peuvent y répondre que les membres identifiés du panel.

Le questionnaire, composé d'une trentaine de points, comporte des indicateurs stables pour mesurer des questions d'actualité et l'évolution des usagers. L'intérêt d'une telle démarche réside dans la continuité.

Parmi ces études, une consultation a été organisée du 22 mars au 2 avril 2002 sur la perception de l'action de la ville dans le domaine des Technologies de l'Information et de la Communication.

A la question «*qu'attendez-vous concrètement de la ville d'Issy-les-Moulineaux dans le domaine d'internet et des nouvelles technologies ?*», 47 % de la population interrogée demandent plus d'accès à internet, 23 % sont intéressés par le développement de la e-administration, 15% mettent en avant des attentes en matière de formation et d'équipement dans les écoles.<sup>9</sup>

L'étude ayant eu lieu à la veille de la nouvelle version du site internet de la ville, une question a été posée sur les améliorations et les nouveaux services à créer en priorité.

Les réponses données, dans l'ordre décroissant, sont :

## “ Amélioration à apporter au site

Q11 : Une nouvelle version du site [www.issy.com](http://www.issy.com) est en cours. Quels seraient, selon vous, les nouveaux services à créer en priorité ?

(Question ouverte)

### INFORMATIONS ET DEMARCHES ADMINISTRATIVES

Informations sur les actions menées par la ville / articles sur la ville

Informations et consultations des projets futurs de la ville

DEMARCHES ADMINISTRATIVES

Démarches administratives en ligne

Formulaires administratifs / développement des télé procédures

Inscription aux écoles / aux crèches

Suivi de dossier en ligne / suivi des demandes administratives

Possibilité de voter en ligne

Autres

### INFORMATIONS PRATIQUES

Un agenda des manifestations (loisirs - culture - sports) avec inscription en ligne

Les numéros des services d'urgence (pharmacie - médecin de garde)

Informations sur les associations / liste et accès aux associations

Un lien médiathèque qui fonctionne / consultation compte médiathèque

Liste des commerçants avec adresses - spécialités - horaires

Compte rendu sur les réunions de quartier / développer la vie de quartier

Cartographie de la ville avec le nom de toutes les rues

Créer une newsletter

Les horaires des transports

Autres

### PRESENTATION DU SITE

Améliorer l'accès aux informations

Améliorer la lisibilité du site / mise en page plus aérée

Une utilisation plus facile / une meilleure ergonomie

Un fonctionnement correct / des liens qui fonctionnent entre eux

Une mise à jour plus régulière (afficher les événements avant qu'ils ne se produisent)

Améliorer la vitesse d'affichage

Autres **“opinionway**

<b>30%</b>	<b>FORUM ECHANGE / INTERACTIVITE</b>	<b>18%</b>
5%	Créer un forum de discussion pour les Isséens	6%
4%	Un service emploi avec des offres / possibilité de déposer son C.V	6%
24%	Un service immobilier / consultation et dépôt des demandes de logement	3%
12%	Un site boîte à idées / questions – réponses	2%
8%	Un site petites annonces	1%
5%	Un espace pour enfants	1%
2%	Autres	1%
3%		
<b>26%</b>	<b>DIVERS</b>	<b>13%</b>
8%	Rechargement de la carte Puci	5%
4%	Un vrai lien entre les élus et les citoyens	3%
4%	Un lien avec les villes avoisinantes / échange	2%
3%	Autres	4%
2%		
2%		
1%		
1%	<b>POSITIF</b>	<b>2%</b>
1%	Le site actuel me convient	2%
3%		
<b>23%</b>	<b>NSP</b>	<b>16%</b>
8%		
6%		
5%		
3%		
3%		
3%		
2%		
3%		

Issy-les-Moulineaux / Mars 2002

Base totale



12

<sup>9</sup> Les résultats complets de l'étude sur :

<http://www.issy.com/Dossiers.cfm?&Esp=1&Rub=12&SRub=71&dossier=12&article=1521>

L'étude a été réalisée par le cabinet d'étude **opinionway**.

La ville de Drancy utilise également la technique du sondage à travers des questionnaires sur le site de la ville.

L'essentiel des réponses des usagers porte davantage sur les informations de proximité, d'interactivité et la possibilité de participer à la création de nouveaux contenus en proposant des sujets de forums et de nouvelles rubriques.

Ces études sont nécessaires avant toute refonte de site.

Nous citerons aussi l'exemple de la ville de Pau qui a entrepris une grande campagne d'information et de communication, par des moyens électroniques mais aussi des supports papiers (magazine municipal, panneaux et espaces publicitaires) afin d'amener les habitants de la ville à faire part de leur avis sur l'ancien site de la ville mais aussi de ce qu'ils souhaitent voir sur la nouvelle version.

Outre les sondages et questionnaires en ligne, la plupart des villes questionnées affirment tenir des statistiques de fréquentation de leur site.

Certes, ces chiffres permettent d'identifier les pages les plus sollicitées, mais ils ne peuvent renseigner sur les nouveaux contenus ou services souhaités par les usagers.

Pour cette raison, nous préconisons le recours à des études et sondages sur des thèmes précis, par des questionnaires en ligne et sur papier. Ceci permettra, d'une part, de faire remonter les besoins des usagers en matière de services et de contenus, d'autre part, d'atteindre et de sensibiliser, par la même, un nouveau public sur l'utilisation des sites internet municipaux comme moyen d'information et de communication avec leur collectivité.

### 3- L'intégration du renseignement administratif et des téléprocédures sur les sites :

A la question : le site internet de votre ville offre-t-il un guide des droits et démarches administratives pour le citoyen ? 5 villes sur les 21 interrogées répondent par l'affirmative.

Les réponses à cette question renseignent sur la manière dont nos interlocuteurs perçoivent le contenu d'un guide local des droits et démarches administratives.

Si pour certains le guide doit renseigner sur l'ensemble des démarches que le citoyen peut envisager, pour d'autres le contenu se limite aux démarches concernant les papiers et l'état civil.

Ceci confirme l'hypothèse selon laquelle l'effort de renseignement se limite aux démarches strictement réalisables en mairie.

Lors des entretiens, nos interlocuteurs nous ont parfois demandé de préciser la notion d'un guide local des droits et démarches administratives. Nous avons préféré les laisser répondre sans leur donner plus de précisions afin de voir quelle était leur propre définition du guide. Il en ressort que cette définition diffère d'un interlocuteur à un autre.

La réponse « oui » renvoie parfois juste à quelques fiches de renseignements sur un nombre restreint de démarches, et même au simple lien vers le site *service-public.fr*

La qualité du renseignement varie aussi d'un site à un autre. Certaines fiches se contentent d'indiquer le lieu de la démarche, d'autres fournissent un renseignement plus complet à savoir le lieu, les pièces nécessaires et les personnes concernées. D'autres enfin donnent des informations assez complètes pour que le citoyen ait tous les outils pour effectuer sa démarche (service concerné, heures d'ouverture, possibilité de faire sa démarche en ligne, plan d'accès,...)

Pour les villes n'ayant pas de guide des droits et démarches administratives sur leur site, celui-ci est déclaré comme figurant parmi les contenus à développer en priorité, au même titre que les téléprocédures et les contenus interactifs, en raison, parfois, d'une demande de la part des usagers.

Parmi les avantages escomptés, l'amélioration de la qualité de service au citoyen est fréquemment citée.

Certaines solutions en matière de renseignement administratif telles que le co-marquage avec le site *service-public.fr* de la Documentation française (en accès direct ou en passant par la solution *service-publiclocal.fr* développée par la Caisse des dépôts et consignations) sont généralement connues mais pas assez intégrées sur les sites visités.

D'autres expériences de mutualisation de l'information publique régionale ont été mises en œuvre telles que le portail régional de Poitou-Charentes réalisé par l'Agence régionale des technologies de l'information et de la communication (*Arantis*).

Cette initiative consiste à « regrouper des informations dispersées pour construire des contenus cohérents et intéressants pour les sites partenaires publics et parapublics de la région »<sup>10</sup>. L'ensemble des organismes publics (Etat, collectivités locales...) ainsi que les organismes de droit privé participent à la création de ces contenus.

A titre d'exemple, le co-marquage avec *service-public.fr* offre plusieurs avantages en matière de renseignement administratif :

- 22 thèmes de la vie quotidienne du citoyen y sont traités,
- 2700 fiches d'information sur les droits et démarches administratives sont validées par les ministères et mises à jour automatiquement,
- plus de 1400 questions/réponses rédigées,

---

<sup>10</sup> Paul Guédon – ARANTIS – Poitou-Charentes.

- les téléservices et les formulaires en ligne officiels,
- les flashes infos, les textes de référence, les annuaires, les textes de loi,
- actualisation automatique de l'information sur les sites locaux.

Malgré cela l'intégration de ce type de solution reste limitée.

Questionnés sur ce sujet, nos interlocuteurs avancent des raisons parfois techniques, financières ou organisationnelles. Ces réponses font souvent apparaître la crainte que les solutions de co-marquage viennent se substituer aux contenus déjà développés par les mairies en interne. C'est là toute la problématique du retour en arrière vis-à-vis de choix techniques et/ou de production de contenu qui s'avèrent aujourd'hui lourds et difficilement actualisables.

D'autres interlocuteurs conscients de l'intérêt et des avantages offerts par ces solutions avancent des contraintes organisationnelles au sein de la mairie.

*« Nous sommes conscients de l'utilité et même la nécessité d'acquiescer ces solutions mais malheureusement, le poste de responsable de la communication étant vacant depuis une année, nous n'arrivons pas à faire adopter le projet auprès des autres responsables »*

De leur côté, les villes ayant intégré des solutions de co-marquage de contenus mettent l'accent sur les avantages particulièrement en matière de qualité et quantité de l'information et de mises à jour ainsi que les possibilités de mutualisation des données (partage entre acteurs publics nationaux et locaux).

Concernant la question relative à la disponibilité de téléprocédures sur les sites internet, 13 villes parmi les 16 ayant développé du renseignement administratif en ligne, déclarent avoir également des téléprocédures sur leur site.

Là aussi des précisions nous ont été demandées sur la notion de « téléprocédure ».

Fallait-il considérer le téléchargement de formulaires, et les demandes de papiers par mail comme étant des téléprocédures ?

Questionnés sur les effets de la mise en place du renseignement administratif et des téléprocédures, nos interlocuteurs semblent, dans leur majorité, convaincus que cela a amélioré la qualité du service rendu au citoyen à travers la réduction des déplacements pour la préparation de la démarche et la diminution des files d'attente aux guichets.

Par contre, les effets sur le fonctionnement des services sont moins mis en avant.

A noter qu'il s'agit là d'avis personnels des personnes interrogées étant donné qu'aucune étude spécifique n'a été menée à ce sujet, au sein de ces villes.

Pourtant, ces effets peuvent être mesurés par des moyens simples tels que la durée des délais d'attente, le nombre de demandes traitées par les agents, les délais de transferts entre les différents services.

Le développement du renseignement administratif en ligne et des téléprocédures semble s'inscrire plus dans une démarche d'amélioration du service au citoyen que de modernisation ou de changement organisationnel des services au sein des collectivités interrogées.

Une étude réalisée, en 2002, par *Novatris*<sup>11</sup>, auprès de 81 collectivités, avait déjà révélé une légère prédominance du service au citoyen par rapport au fonctionnement interne dans la perception de l'impact des TIC auprès des élus.

Cette perception est totalement différente chez les cadres territoriaux qui placent les enjeux et l'impact sur le fonctionnement interne largement devant les relations avec le citoyen ou le développement économique.

Cette divergence dans la manière de percevoir les enjeux ainsi que la priorité dans les projets d'intégration des TIC, au sein des collectivités, pourrait, en partie, expliquer la faiblesse de l'impact sur l'organisation et le fonctionnement interne.

Sur ce point, aucun changement dans l'organisation ou la répartition des tâches ne nous a été signalé, par nos interlocuteurs.

Les demandes en ligne des citoyens sont traitées, suivant les mairies, de deux manières différentes :

- Soit elles arrivent directement dans les services concernés qui les traitent et répondent au citoyen dans un délai qui ne dépasse pas les 48 heures.

Le caractère polyvalent des agents facilite le traitement de ces demandes.

- Soit elles arrivent dans la boîte aux lettres du webmestre qui les achemine vers les services compétents.

Dans ce cas, il n'est pas rare de voir les demandes imprimées puis transmises par le même circuit que le courrier papier. C'est le cas dans les mairies n'ayant pas d'adresse e-mail par services.

La mise en place d'un guichet unique ou d'un centre d'appel municipal amène les villes à adopter un mode de traitement centralisé. C'est par exemple le cas de la ville d'Issy-Les-Moulineaux.

Ce type d'organisation nécessite la formation des agents d'accueil à l'usage des TIC en général, et à se servir du contenu du site internet de la ville en particulier. Ces derniers doivent être capables de retrouver rapidement les informations recherchées sur le site, et d'ouvrir, de faire suivre ou de répondre à un message.

Or, nous avons constaté lors des entretiens, qu'aucune formation n'a été dispensée aux agents dans 6 des 21 villes questionnées.

Diverses raisons sont avancées :

« *Cela n'a pas été nécessaire étant donné que le personnel de l'accueil est constitué de jeunes personnes ayant déjà des connaissances sur l'usage des TIC et la navigation sur internet* » ; « *Manque de temps* » ; « *Non, car les agents n'utilisent pas le contenu du site pour informer le citoyen* » ; « *Le citoyen cherche lui-même l'information sur les bornes internet installées dans le hall de la mairie* ».

Au-delà de la simplification des démarches pour le citoyen, les guides des droits et démarches administratives sur les sites sont aussi des outils collectifs de travail pouvant améliorer l'efficacité, le rendement et la qualité du service à l'usager.

---

<sup>11</sup> L'étude s'intitule : « *Baromètre : les grandes villes face aux enjeux des TIC* ». Elle a été réalisée pour le compte de l'association de maires des grandes villes de France. Elle peut être consultée en ligne, au format Pdf, sur le site - [www.grandesvilles.org](http://www.grandesvilles.org)

Les agents au guichet ou dans les centres d'appels doivent être formés et incités à les utiliser. Ainsi les services proposés en ligne seront accessibles aussi aux non internautes. Et surtout, il existera une cohérence globale de l'information dans toute la collectivité, quel que soit le canal de renseignement utilisé par le citoyen (site internet, guichet et téléphone).

## CONCLUSION

Le développement de l'administration en ligne s'inscrit pleinement dans un objectif de réforme, de modernisation et de simplification de l'administration publique dorénavant centrée sur les besoins du citoyen. *«L'administration électronique est le levier majeur de la modernisation des services publics. C'est la facilité pour le fonctionnaire d'abord, de s'épanouir dans son métier en étant déchargé de plus en plus des tâches les plus répétitives et les plus ingrates et d'aller vers une autre conception de son métier, vers une relation plus personnalisée aussi, avec les usagers. Evidemment c'est aussi pour nos concitoyens des gains potentiels en qualité considérable, avec une économie de temps, d'énergie.(...) c'est aussi la possibilité pour le service public de gagner en productivité et de faire en sorte que chaque euro consenti par le contribuable soit efficace et performant»<sup>12</sup>.*

Appelées à jouer un rôle important dans la mise en œuvre de cette administration de service, particulièrement dans le cadre des nouvelles lois de décentralisation et de transfert de compétences, les collectivités locales ont pris conscience, ces dernières années, des enjeux relatifs à l'intégration des TIC ainsi que des opportunités offertes par ces technologies en tant qu'outils de proximité et d'ouverture sur les attentes du citoyen.

De ce fait, un nombre grandissant de collectivités disposent, aujourd'hui, d'un site internet qu'elles intègrent non seulement dans leur stratégie de communication, mais surtout dans leur mission de service public au citoyen.

Les contenus de ces sites sont dédiés à l'information locale, qu'elle soit administrative, politique, économique ou culturelle.

On peut être séduit par nombre de ces initiatives locales, mais cela ne doit, en aucun cas, masquer les insuffisances et les retards enregistrés par les collectivités en France, par rapport aux autres pays européens, dans le domaine de l'administration en ligne.

Les résultats de l'étude réalisée sur les 100 plus grandes villes de France font apparaître :

- des insuffisances quantitatives et qualitatives en matière de renseignement administratif (information incomplète et non mise à jour, annuaires des services limités, coordonnées des organismes publics locaux absentes ou incomplètes)
- un nombre limité de véritables téléprocédures,
- une intégration insuffisante et un très faible impact sur l'organisation des services au sein de ces collectivités, et donc peu ou pas de réelle modernisation et transformation du service public de proximité.

Outre la faiblesse des résultats enregistrés, les entretiens menés avec des responsables informatiques ou des services communication de ces collectivités révèlent une perception de l'administration en ligne comme relevant de l'innovation facultative, plus qu'une nécessité répondant à des impératifs de modernisation et de qualité de service au citoyen. Cette perception limite le nombre mais aussi la portée des projets de développement de l'administration électronique.

Devant ces constats, on peut préconiser quelques pistes vers trois directions : des contenus performants en réponse aux besoins des usagers, une évolution organisationnelle réelle tant humaine que technologique, et une méthodologie globale et transversale inter-territoires favorisant la mise en réseau des acteurs déconcentrés de l'Etat et du monde local.

---

<sup>12</sup> Discours d'Henri Plagnol, secrétaire d'Etat à la réforme de l'Etat – Hourtin le 27 août 2003

Les projets sont très souvent conçus par chaque collectivité, indépendamment des projets d'autres collectivités ou organismes publics du même territoire. Il n'y a pas de partage de l'information nationale ni même locale, ni de réutilisation des données valables pour tout un territoire. Les bénéficiaires de cette mutualisation des contenus et de solutions techniques échappent alors à ces collectivités qui préfèrent travailler seules, et reproduire de l'information qui existe ailleurs de manière plus complète et plus actualisée.

Parallèlement, la validation ou la co-production du contenu en ligne par les services administratifs assure une qualité et une fiabilité beaucoup plus grande à l'information ; et permet aussi d'offrir au citoyen un renseignement identique, quel que soit le canal utilisé (site internet, guichet, téléphone, bornes numériques, etc.)

Il faut donc privilégier la co-production et le partage de contenu entre acteurs nationaux et locaux, qui permet de s'affranchir des contraintes de mises à jour des données locales et nationales. C'est le cas de solutions telles que le co-marquage, qui offre, en plus, aux acteurs locaux des possibilités de coordination, de mutualisation des données et de partage d'expérience afin d'apporter un service de qualité à l'utilisateur. Aujourd'hui, près de 400 collectivités ont choisi d'intégrer cette solution, ce qui permet à plus de 18 millions d'utilisateurs de pouvoir accéder à un guichet interactif de proximité via leur site local<sup>13</sup>.

Dans le même temps, la mise au point de nouvelles téléprocédures doit se poursuivre. En plus des avantages directs pour le citoyen qui se libère de certaines contraintes telles que les horaires d'ouverture ou les déplacements aux guichets, la multiplication des services en ligne permettra de soulager les agents qui pourront se consacrer pleinement à un accueil de qualité aux guichets, qui doit continuer à exister.

L'administration en ligne doit compléter et non pas se substituer totalement au guichet.

Concernant l'organisation interne, l'introduction des TIC au sein des collectivités est venue se calquer sur les modes de fonctionnement traditionnels sans induire de réels changements qui auraient permis le décloisonnement des services et la coopération sur des projets transversaux. Les avantages escomptés en terme de qualité de service et de réduction de coûts s'en trouvent diminués.

L'absence de coordination entre les différents services mêmes de ces collectivités engendre une vision parfois contradictoire mais aussi une concurrence négative entre les services informatique et communication au sujet de la conduite de projets TIC ce qui aboutit généralement à des ralentissements dans leur concrétisation.

Ces technologies ne doivent pas servir uniquement à l'amélioration de l'interface entre l'administration et le citoyen. Elles doivent également concerner l'organisation, les échanges et les procédures à l'intérieur même de ces collectivités.

Les TIC doivent pénétrer les administrations en tant qu'outils d'efficacité collective et non en tant qu'outils individuels de production.

L'organisation interne doit être modernisée et repensée de telle sorte qu'elle intègre les nouvelles fonctionnalités offertes par ces technologies et non le contraire.

---

<sup>13</sup> Pour une présentation plus détaillée du co-marquage, voir la note de synthèse réalisée par la Documentation française, en *Annexe 5*, pages 47-48, et le site de présentation qui recense les collectivités ayant intégré la solution : [http://lecomarquage.service-public.fr/cm\\_liste\\_sites2.html](http://lecomarquage.service-public.fr/cm_liste_sites2.html)

Une action de sensibilisation mais aussi de formation à la conduite de changements organisationnels relatifs à l'intégration des TIC au sein des administrations locales s'impose. Ce besoin a souvent été exprimé par nos interlocuteurs qui reconnaissent certaines lacunes dans ce domaine.

Comme il s'agit de conduite du changement, le portage des projets par les élus et les responsables de services est aussi indispensable.

Cette stratégie globale, progressive et intégrant les TIC dans les processus de travail entre services, permettra aux collectivités de mettre l'administration électronique au service de tous, autant agents qu'utilisateur de l'administration.

**ANNEXES**  
**RESSOURCES DOCUMENTAIRES**

## ANNEXE 1

### Actions de l'association Villes-Internet dans le domaine de l'internet public

#### 1- L'association Villes Internet :

**Président : Emmanuel Eveno**

**Fondatrice et déléguée : Florence Durand-Tornare**

Site internet : [www.villes-internet.net](http://www.villes-internet.net)

En liaison avec les réseaux et les organismes privés ou publics, locaux, nationaux ou internationaux, l'association VILLES INTERNET a pour mission de diffuser et d'accompagner toutes les initiatives pouvant contribuer à valoriser, développer et promouvoir les usages citoyens (d'intérêt général et de service public) des technologies de l'information et de la communication au niveau local.

L'association a pour fonction principale de coordonner le développement et l'animation d'un réseau des acteurs de l'internet citoyen, tout particulièrement des collectivités territoriales se référant aux valeurs de citoyenneté active et de démocratie participative. Cette action la conduit notamment, à :

- coordonner la collecte, le traitement et la diffusion de l'information et des données sur l'internet citoyen (veille en ligne),
- contribuer à développer des processus d'échanges et de co-production entre les différents acteurs (forums, séminaires, colloques, conférences),
- favoriser le développement de la coopération entre les acteurs
- sensibiliser les acteurs locaux (élus, agents administratifs) aux usages et pratiques de l'Internet.
- concevoir et éditer des publications et ouvrages valorisant les pratiques de l'internet local et citoyen.

L'Association VILLES INTERNET se donne ainsi pour objectif de remplir, en France et en relation avec des acteurs étrangers, un rôle de carrefour/ressource au sein des réseaux de l'internet citoyen et particulièrement des collectivités territoriales. Elle entend conduire son action dans une perspective de développement durable.

**ANNEXE 2**  
**LA GRILLE D’EVALUATION**

Ville de ..... Région de ..... Code Postal.....  
Adresse du site : www .....  
Nombre d’habitants :.....

**I - RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS**

**I-1 – Services municipaux et organismes locaux**

Existe-il un annuaire des services municipaux sur le site de la ville ?	Non =0	Liste/organigramme des services =1	adresses= 2	tél.= 3	
Existe-il un mail pour ces services ?	Aucun=0	Contact mairie=1	Par service= 2		
Les horaires d’ouverture ?	Aucun =0	Accueil mairie=1	Par service= 2		
Existe-il un annuaire des organismes publics locaux ?	Aucun =0	Liste ou Liens =1	Adresse = 2	tél. / mail = 3	

**I-2 – Guide des droits et démarches / Informations**

Existe-il un guide local des droits et démarches en ligne ?	Non =0	Oui=1	Qui = 2	Comment = 3	Où = 4
Répartition particuliers/Professionnels (entreprises)	Non=0	Oui=1			
Les thèmes abordés par ce guide :					
<b>1/Particuliers</b> :.....	Pas de guide =0	Etat civil et papiers =1	Famille/ logement/ santé = 2	Scolarité/ emploi/format = 3	Plus = 4
<b>2/ Professionnels</b> :.....	Pas de guide=0	Annuaire des entreprises locales= 1	POS= 2	Aides à la création et structures d’accompagnement = 3	Informations et statistiques écono = 4
Nombre de clics pour avoir l’information complète concernant l’obtention d’un extrait d’acte de naissance (qui ? + comment ? + où ?)	Absence de l’info ou info incomplète = 0	>ou = 4 clics = 1	< 4 = 2		

Y a – t-il un lien vers service public.fr ?	Non = 0	Oui = 1			
---	---------	---------	--	--	--

<b>II - LES DEMARCHES EN LIGNE (téléprocédures)</b>			
<b>1/ Particuliers :</b>			
<i>Papiers :</i>			
Copies et Extraits d'actes d'état civil (naissance, mariage, décès)	Non = 0	Demande = 1	Suivi = 2
Papiers d'identité : CNI / Passeport	Non = 0	Demande = 1	Suivi = 2
Livret de famille	Non = 0	Demande = 1	Suivi = 2
Dossier de mariage	Non = 0	Demande = 1	Suivi = 2
Permis de construire	Non = 0	Demande = 1	Suivi = 2
Relais pour d'autres téléprocédures auprès d'autres organismes (Carte grise, permis de conduire, CPAM, Impôts, etc.)	Non = 0	Oui = 1	
<i>Services pratiques :</i>			
Prise de RDV	Non = 0	Demande = 1	Suivi = 2
Réservation de salles municipales	Non = 0	Demande = 1	Suivi = 2
Demande d'intervention des services municipaux	Non = 0	Demande = 1	Suivi = 2
Les comptes cantines écoles	Non = 0	Consultation = 1	Suivi = 2
Demande d'inscription dans une école ou garderie	Non = 0	Demande = 1	Suivi = 2
<b>2/ Professionnels :</b>			
Demande de locaux	Non = 0	Demande = 1	Suivi = 2
Demande d'occupation ponctuelle du domaine public	Non = 0	Demande = 1	Suivi = 2
Demande d'autorisation temporaire de débit de boisson	Non = 0	Demande = 1	Suivi = 2
Demande de subventions	Non = 0	Demande = 1	Suivi = 2
Relais pour autres démarches auprès d'autres organismes (URSSAF, GIP, MINEFI, etc.)	Non = 0	Oui = 1	
Les formulaires administratifs	Non=0	Imprimables = 1	

**ANNEXE 3**  
**Le questionnaire**

A l'issue de l'évaluation des sites internet municipaux, le questionnaire ci-dessous sera envoyé à une sélection de villes que nous contacterons ensuite pour des entretiens téléphoniques.

Les résultats des entretiens sont insérés dans l'analyse qualitative (Partie IV).

**Merci de bien vouloir répondre, dans un premier temps, aux questions : de 1 à 6.**

**Si votre réponse à la question 6 est « oui » répondez aux questions de 7 à 17.**

**Si votre réponse à la question 6 est « non » reportez-vous directement aux questions de 18 à 26.**

**Ville de :** .....

**Monsieur/ Madame :** .....

**Fonction :** .....

**1 - En quelle année le site Internet de la ville a-t-il été créé ?**

.....

Sur l'initiative de qui ? Le maire  Un élu  autres.....

Par qui le site a-t-il été réalisé?

.....

**2 - Quel est l'objectif principal de ce site ?**

- Promouvoir l'image de la ville

- Informations aux citoyens

- Services aux citoyens

- Autres.....

**3 - Qui décide du contenu du site ? (personnes et service)**

.....

Les contenus sont-ils réalisés : en interne  par un prestataire extérieur  ?

.....

quel est le circuit de validation des contenus ?

.....

Le site est-il régulièrement mis à jour ?

Oui

Non

Si oui, à quelle fréquence ? .....

et par qui ? .....

Quel est le budget alloué globalement à la politique internet de la ville, et plus particulièrement au développement et à la mise à jour du site ?

.....

4 - Des études ont-elles été menées auprès de la population concernant l'usage et le contenu du site ?

Oui

Non

Si oui, peut-on avoir un exemplaire ou connaître, globalement, les conclusions de ces études ? Peut-on avoir un exemplaire du questionnaire ?

Comment ces études ont-elles été diffusées ?

bulletin municipal  mail  autres.....

5 - Ces études ont-elles été réalisées par :

la ville elle-même

un prestataire extérieur  Si prestataire extérieur: lequel ?.....

6 - Le site internet de votre ville offre-t-il un guide des droits et démarches administratives pour le citoyen ?

Oui

**Si oui répondre aux questions : de 7 à 17 – Section I**

Non

**Si non répondre aux questions : de 18 à 26 – Section II**

### **Section I :**

7 – Le site internet de votre ville permet-il d'effectuer des démarches en ligne (Téléprocédures) ?

Oui  si oui lesquelles ? .....

.....

Non

Pensez-vous que le renseignement administratif en ligne et les téléprocédures ont amélioré :

-le service au citoyen ? Oui  Non

-le fonctionnement des services ? Oui  Non

Comment ?

.....

8 - Des études ou sondages ont-ils été ou vont-ils être réalisés à ce sujet ?

Oui

Non

Si cela a été fait, peut-on en connaître les conclusions ?

.....

Quelles suites allez vous donner à ces conclusions ?.....

**9 - Quelles ont été les contraintes liées à la mise en œuvre du renseignement administratif en ligne?**

La mise en place de cette fonctionnalité s'est-elle accompagnée de changements organisationnels dans les services ?

Oui  si oui lesquels ?.....

Non  si non pourquoi ?.....

Quel est le circuit emprunté par une demande en ligne d'un citoyen depuis sa formulation jusqu'à la réponse ? .....

**10 - Les agents chargés de l'accueil ont-ils suivi une formation sur l'utilisation des TIC, en général, et du site internet de la ville en particulier ?**

.....

**11 - Le contenu « renseignement administratif » du site est-il diffusé par d'autres canaux ?**

Oui  si oui lesquels ?.....

Non  .....

**12 - Avez vous des statistiques concernant l'usage des téléprocédures par les usagers ?**

Oui  si oui lesquelles ?.....

Non  .....

**13 – quelles sont, à votre avis, les conséquences les plus importantes de l'introduction des TIC au sein de votre collectivité ?**

.....

**14 – Etes vous demandeur de formation en :**

Aspects techniques des TIC Oui  Non

Mise en place et accompagnement de projets TIC Oui  Non

Gestion du changement organisationnel Oui  Non

**15 - Connaissez-vous des solutions ou des prestataires fournissant des solutions ou plates formes pour l'administration en ligne ?**

Oui

Non

Si oui lesquels ?.....

**16 - Connaissez-vous le co-marquage avec service-public.fr ?**

Oui

Non

**17 - Avez-vous intégré service-public.fr sur votre site ?**

Oui  Non

Si non Pourquoi.....

**Section II :**

**18 -** quels sont, à votre avis, les projets prioritaires en matière de TIC dans votre ville ?  
.....

**19 –** Quels sont les contenus à développer, en priorité, sur le site internet de la ville ?  
.....

**20 -** Des téléprocédures, et un guide des droits et démarches administratives en ligne, ont-ils été demandés par les citoyens ?

Oui

Non

**21 -** Envisagez-vous de développer ce type de contenus sur votre site ?

Oui

Non  si non, pourquoi ? .....

**22 –**Quels seraient à votre avis les avantages liés à l'introduction de ce type de contenus ?  
.....

**23 -** Connaissez-vous des solutions ou des prestataires fournissant des solutions ou plates formes pour l'administration en ligne ?

Oui

Non

Si oui, lesquels ?.....

**24 -** Connaissez-vous le co-marquage avec « service-public.fr » ?

Oui

Non

**25 -** Avez-vous intégré « service-public.fr » sur votre site ?

Oui  Non

Si non, pourquoi.....

**26-** Qui est décideur, dans votre ville, de la mise en œuvre de nouveaux contenus ?

le maire

l' élu chargé des TIC

le DSI

le webmestre

le Directeur de la communication

## ANNEXE 4

### Liste des organismes publics locaux compétents pour un territoire

- Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME)
- Agence départementale d'information sur le logement (ADIL)
- Agence locale pour l'emploi (ANPE)
- Agence spécialisée pour l'emploi (ANPE)
- Agence régionale de l'hospitalisation (ARH)
- Antenne de l'Agence nationale de valorisation de la recherche (ANVAR)
- Antenne du Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT)
- Délégation du CNFPT
- Association nationale pour la formation professionnelle des adultes (AFPA)
- ASSEDIC
- Centre de l'association pour l'emploi des cadres (APEC)
- Délégation régionale de l'Association pour l'emploi des cadres ingénieurs et techniciens de l'agriculture et de l'agroalimentaire (APECITA)
- Succursale de la Banque de France
- Brigade de gendarmerie
- Bureau du service national (BSN)
- Antenne du cadastre
- Caisse d'allocations familiales (CAF)
- Antennes régionales de la Caisse des dépôts et consignations (CDC)
- Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM)
- Centre de traitement de la CPAM
- Caisse régionale d'assurance maladie (CRAM)
- Centre d'information et d'orientation (CIO)
- Centre d'information et de coordination de l'action sociale (CICAS)
- Centre d'information jeunesse (CIJ)
- Centre d'information sur les droits des femmes et des familles (CIDF)
- Centre de Loisirs
- Centre des impôts
- Centre des impôts fonciers
- Centre régional de la redevance audiovisuelle
- Centre technique régional de la consommation (CTRC)
- Chambre de commerce et d'industrie (CCI)
- Chambre d'agriculture
- Chambre de métiers
- Collège
- Commissariat de police
- Commission départementale de l'éducation spéciale (CDES)
- Commission technique d'orientation et de reclassement professionnel (COTOREP)
- Conseil de Prud'hommes
- Conseil général
- Conseil régional
- Consulat
- Crèche
- Direction des services fiscaux
- Direction départementale de l'agriculture et de la forêt (DDAF)
- Direction départementale de l'équipement (DDE)
- Direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DDCCRF)
- Direction départementale des affaires sanitaires et sociales (DDASS)
- Direction départementale des services vétérinaires
- Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle (DDTEFP)
- Direction départementale Jeunesse et Sport
- Direction interdépartementale anciens combattants
- Direction régionale de l'industrie, de la recherche et de l'environnement (DRIRE)

- Direction régionale des affaires culturelles (DRAC)
- Direction régionale des Douanes
- Direction régionale du service médical
- Déchetterie
- Ecole maternelle
- Ecole élémentaire
- Etablissement d'enseignement supérieur
- Fédération départementale des associations de pêche et de pisciculture (FDAPP)
- Fédération départementale des chasseurs (FDC)
- Halte Garderie
- Conservation des hypothèques
- Hôpital
- Inspection académique
- Inspection du travail
- Lycée
- Mairie
- Maison de retraite
- Mission locale
- Mutualité sociale agricole (MSA)
- Office HLM
- Service départemental de l'Office national des anciens combattants
- Permanence d'accueil, d'information et d'orientation (PAIO)
- Préfecture
- Quartier des Affaires maritimes
- Recette des impôts
- Rectorat
- Sous-préfecture
- Tribunal administratif
- Tribunal d'instance
- Tribunal de commerce
- Tribunal de grande instance
- Trésorerie
- Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales (URSSAF)

## ANNEXE 5

### Qu'est-ce que le co-marquage ?



### LE CO-MARQUAGE

toutes les informations utiles à l'utilisateur de l'administration sur le site de sa localité

#### 1 un principe : l'échange

- l'État met à la disposition d'un site local les bases de données du portail de l'administration française.
- les services locaux développent des bases de données locales complémentaires avec les informations pratiques pertinentes. Ces données sont mises à la disposition de [service-public.fr](http://service-public.fr).

#### 2 un domaine : les droits et démarches

Actuellement, le co-marquage porte sur le pôle « Particuliers : vos droits et démarches » de [service-public.fr](http://service-public.fr)

- 2700 fiches d'information
- plusieurs milliers de liens pertinents : questions-réponses, formulaires, téléservices, textes de référence, sites internet...

#### 3 intérêt :

bénéficier du travail et du savoir-faire d'instances nationales spécialisées dans les droits et démarches tout en offrant à l'utilisateur une information actualisée intégrant les spécificités locales : coordonnées et heures d'ouverture d'un service, type de prestations offertes, conditions en matière de délais, tarifs, formulaires en ligne, téléservices...

en savoir plus sur le co-marquage  
<http://lecomarquage.service-public.fr>



## LE CO-MARQUAGE EN PRATIQUE

### ► Conditions :

- être un service de l'État ou une collectivité territoriale
- disposer d'un site internet

### ► Modalités techniques

Les informations nationales sont stockées au format XML sur un serveur de référence.

Les gestionnaires de sites locaux n'ont pas à rapatrier ces informations sur leur propre serveur et bénéficient ainsi de leur mise à jour en continu. Différentes « briques logicielles » doivent être mises en œuvre pour obtenir des pages HTML contenant à la fois des informations nationales et locales.

### ► Repères :

- **1 an déjà !**
- 31 juillet 2002  
accord entre l'État et les associations d'étus
- 22 août 2002  
convention de partenariat entre La Documentation française et la Caisse des dépôts et consignations
- **aujourd'hui**  
**176 adhérents au co-marquage**



## COMMENT PROCÉDER ? OÙ S'ADRESSER ?

### ► Vous souhaitez mettre en place vous-même l'ensemble du dispositif

votre interlocuteur :  
La Documentation française

Préalable indispensable : disposer en interne ou via un prestataire de services des compétences nécessaires pour

- installer sur vos serveurs les logiciels permettant de générer les pages co-marquées
- développer et mettre à jour la base de données locales qui va compléter les informations nationales transmises par [service-public.fr](http://service-public.fr)

Après signature d'une convention d'adhésion, La Documentation française vous transfère le code source du co-marquage et ouvre l'accès aux données XML. Elle met à votre disposition un mode d'emploi permettant de faire fonctionner une architecture type.

Cette adhésion est gratuite. Elle ne comprend aucune assistance technique.

- votre contact à La Documentation française  
**[comarquage-sp@service-public.fr](mailto:comarquage-sp@service-public.fr)**
- ils ont choisi cette solution : retrouvez-les sur  
**<http://lecomarquage.service-public.fr>**

### ► Vous préférez recourir à une solution « clés en mains »

votre interlocuteur :  
La Caisse des dépôts et consignations

Ce qui vous est proposé :

- une plate-forme intégrée de co-marquage avec [service-public.fr](http://service-public.fr) issue d'un partenariat avec La Documentation française : **Service-Public Local**. Cette plate-forme facilite l'intégration des données du portail de l'administration française et permet d'associer aux informations nationales les données locales complémentaires. Elle ne nécessite pas d'installation de logiciel sur le serveur du site local ni de développement particulier.
- un réseau des utilisateurs de Service-Public Local permettant une mutualisation des connaissances et des expériences. Les coûts de développement, d'assistance, d'intégration et d'hébergement des données co-marquées donnent lieu à une tarification, proportionnelle à la taille de la collectivité adhérente.

- votre contact à la Caisse des dépôts et consignations  
Tél. 01 58 50 91 91  
**[service-infos@servicepubliclocal.net](mailto:service-infos@servicepubliclocal.net)**
- ils ont choisi cette solution : retrouvez-les sur  
**<http://lecomarquage.service-public.fr>**

## LE CO-MARQUAGE AVEC



### ► En savoir plus

- consulter des exemples de sites ayant déjà adopté le co-marquage : <http://lecomarquage.service-public.fr>
- découvrir la plate-forme Service-Public Local : <http://www.servicepubliclocal.net>

### ► Poser vos questions

- à La Documentation française [comarquage-sp@service-public.fr](mailto:comarquage-sp@service-public.fr)
- à la Caisse des dépôts et consignations [service-infos@servicepubliclocal.net](mailto:service-infos@servicepubliclocal.net)



La Documentation française-service-public.fr  
124, rue Henri Barbusse 93308 Aubervilliers Cedex  
télécopie : 01 40 15 68 01

© La Documentation française - août 2003

<b>ANNEXE 6</b> <b>Les bonnes pratiques relevées sur les sites :</b>
---

**Mairie d'Amiens** : Diverses demandes d'autorisations sont réalisables en ligne :

<http://w2.amiens.com/>

[Débits de boisson demande d'ouverture tardive exceptionnelle](#)

[Demande de sonorisation de la voie publique](#)

[Demande d'autorisation pour pénétrer en véhicule automobile dans les cimetières.](#)

**Mairie d'Avignon** : Le guide est présent sous forme de rubriques thématiques. Ce qui facilite son utilisation. <http://www.avignon.fr/fr/pratique/demarches/>

**Mairie de Boulogne Billancourt** : Les délais d'attente aux guichets sont diffusés sur le site suivant les jours et les créneaux horaires.

Possibilité de commander le plan de la ville par mail.

**Mairie de Bourges** : le guide des organismes locaux intitulé « *guide pratique de Bourges* » est parmi les plus renseignés que nous avons rencontrés. Il est aussi très pratique de par son organisation et sa présentation. <http://www.bourges.info/>

**Mairie de Cannes** : Le citoyen peut choisir une sélection de thèmes sur lesquels il pourra recevoir gratuitement des informations via son mobile.

Un nombre appréciable de formulaires mairie sont téléchargeables sur le site.

**Mairies de Cergy et Pau** :

Deux exemples parmi les villes ayant intégré le comarquage (une vingtaine sur les 100 étudiées), et bénéficiant donc d'un guichet interactif officiel, exhaustif et mis à jour automatiquement (information sur les droits et démarches administratives, téléservices et téléformulaires correspondants).

<http://www.pau.fr/01vivre/index-guide.html>

<http://www.ville-cergy.fr/index3.php?idp=311>

**Mairie de Champigny sur Marne** : Une entrée « *nouveaux arrivants* » regroupe toutes les démarches à effectuer lors de l'arrivée en ville. On y trouve les démarches pour la liste électorale, allocations familiales, assurances, cartes grises, comptes bancaires et postaux, EDF, etc.

<http://www.ville-champignysurmarne.fr/decouvrirChampigny/index.php?rub=demarcheAdministrative>

**Mairie de Drancy** : Possibilité pour les commerçants et entreprises de la ville de remplir et de modifier le contenu de leur fiche de présentation sur le site : <http://www.ville-drancy.fr/commerces/modifcom.php>

**Mairie du Havre** : Un guichet virtuel avec une entrée par type d'usagers : Havrais – nouveaux havrais – touristes – associations – entreprises.

[http://www.ville-lehavre.fr/administratif/guichet\\_virtuel/cadre.htm](http://www.ville-lehavre.fr/administratif/guichet_virtuel/cadre.htm)

**Mairie d'Hyères** : Bien qu'il soit incomplet en matière de démarches, le guide bénéficie d'une présentation claire et pratique le rendant facile d'utilisation. On peut effectuer une recherche par démarche, une recherche de formulaires à télécharger, de coordonnées des services municipaux, les délais de conservation des papiers. Une rubrique est consacrée aux démarches scolaires.  
<http://www.ville-hyeres.fr/hyerois/hyerois.html>

**Mairie d'Issy-les-Moulineaux** : Un site totalement dédié au Groupe Communal d'Insertion d'Issy-les-Moulineaux. On y trouve des informations générales sur l'insertion, l'accès aux soins, l'emploi et la formation; ainsi que des informations pratiques sur l'ensemble des possibilités offertes sur la ville.  
<http://www.issy.com/statiques/insertion/>

**Mairie de Lille** : La rubrique « *formulaires en ligne* » permet de télécharger directement pas moins de 15 formulaires  
<http://asp1.nordcompo.fr/mairielille/LillePratique/S00/S00s02/Pp003.htm>.

**Mairie de Marseille** : L'annuaire des services municipaux a été intégré sous forme d'un moteur de recherche. Suivant la démarche qu'il souhaite effectuer, l'utilisateur est orienté vers les services municipaux compétents. <http://195.167.204.187/php/rechserv/>  
L'annuaire des organismes locaux fonctionne également de la même manière : <http://195.167.204.187/php/annsoc/>

**Mairie de Montpellier** : Distinction entre « téléprocédures » et « formulaires à télécharger » d'une part, puis entre les « téléprocédures pour particuliers » et « téléprocédures pour professionnels » <http://www.ville-montpellier.fr/vmtm/modele/index.php?idrub=280>

**Mairie de Montreuil** : Mise en place d'un PIMS : Pôle d'Information Multiservices avec pour objectifs : L'information aux habitants sur une multitude de démarches administratives et sur les circuits d'accès à leurs droits. Soit l'utilisateur trouve sur place la réponse à ses questions, soit il est orienté vers les structures aptes à lui répondre : [http://www.mairie-montreuil93.fr/ville\\_pratique/administration/administrationf.htm](http://www.mairie-montreuil93.fr/ville_pratique/administration/administrationf.htm)

**Mairie de Perpignan** : un guide des démarches pour professionnels est intégré sous la rubrique « *économie* » <http://www.mairie-perpignan.fr/index.php?np=4&cd=965>  
Cette rubrique offre également un annuaire des organismes locaux. On y trouve : les services de l'état, les collectivités et structures intercommunales, et d'autres adresses : <http://www.mairie-perpignan.fr/index.php?np=4#>

**Mairie de Rueil Malmaison** : Un accès au site par catégorie d'utilisateurs : citoyens – professionnels- nouveaux arrivants. La rubrique « *nouveaux ruellois* » rassemble quelques démarches utiles aux nouveaux arrivants telles que l'inscription aux écoles, inscription sur liste électorale, agences immobilières, etc.  
[http://www.mairie-rueilmalmaison.fr/rueilauquotidien/nouveaux\\_arrivants.htm](http://www.mairie-rueilmalmaison.fr/rueilauquotidien/nouveaux_arrivants.htm)  
Possibilité de consulter et de diffuser des petites annonces en ligne  
<http://www.mairie-rueilmalmaison.fr/PetitesAnnonces.nsf/fsetprincipal?openframeset>

**Mairie de Saint Quentin** : Le téléchargement de formulaires est disponible pour chaque démarche présente sur le guide.

Trois démarches sont réalisables en ligne :

Demande d'intervention des services municipaux

Réservation de salles municipales

Demande d'inscription scolaire.

Un moteur de recherche permet d'orienter directement les parents vers l'école rattachée à leur adresse puis d'effectuer la demande en ligne. <http://www.ville-saintquentin.fr/pages/111.asp>

**Mairie de Saint Nazaire** : La rubrique éducation offre une information complète sur l'ensemble des démarches relatives à la vie scolaire.

Sa présentation sous forme de questions - réponses facilite la recherche de l'information.

[http://www.mairie-saintnazaire.fr/education/education\\_informations%20pratiques.htm#Divers](http://www.mairie-saintnazaire.fr/education/education_informations%20pratiques.htm#Divers)

**Mairie de Versailles** : Offre et demande de locaux en ligne : <http://www.mairie-versailles.fr/tmpextpage.php?id=11&pg=310>

<http://www.mairie-versailles.fr/offoffform.php?id=1&pg=340>

<http://www.mairie-versailles.fr/offdemform.php?id=2&pg=350>

**Mairie de Villeneuve d'Ascq** : Possibilité de consulter les comptes cantine école en ligne.

<http://www.mairie-villeneuedascq.fr/frame/index.htm>

Un moteur de recherche multicritère des organismes locaux :

<http://www.mairie-villeneuedascq.fr/services/ad-utiles/index.htm>