



2^E ÉTAT DES LIEUX DE L'ADMINISTRATION ELECTRONIQUE SUR LES SITES INTERNET LOCAUX

**Le cas des communes françaises
de taille moyenne en 2004.**

> Communes françaises de 20 000 à 100 000 habitants.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	p : 1
I- OBJECTIFS DE L'ETUDE	p : 3
II – LA METHODOLOGIE	p : 5
1- Le champ de l'étude	p : 5
2- La grille d'évaluation	p : 6
2-1 Le renseignement administratif	p : 6
2-2 Les téléservices	p : 9
III- LES RESULTATS STATISTIQUES	p : 11
1- Les services municipaux et organismes publics locaux	p : 11
2- Les démarches administratives	p : 15
3- Les téléservices (démarches en ligne)	p : 20
IV- L'ANALYSE QUALITATIVE	p : 25
1- Contextes et objectifs des sites	p : 26
2- La production de contenus	p : 26
3- L'intégration du renseignement administratif et des téléservices sur les sites	p : 27
V – LE CAS D'UNE DEMANDE PAR COURRIEL	p : 29
CONCLUSION	p : 33

ANNEXES	p : 35
Annexe 1 : Les actions de l'association <i>Villes Internet</i> dans le domaine de l'internet public	p : 36
Annexe 2 : La grille d'évaluation	p : 37-38
Annexe 3 : Le questionnaire	p : 39-44
Annexe 4 : Liste des organismes publics locaux compétents pour un territoire	p : 45-46
Annexe 5 : Liste des villes moyennes étudiées	p : 47
Annexe 6 : Les bonnes pratiques relevées sur les sites	p : 48-49
Annexe 7 : Corps du courriel envoyé aux collectivités	p : 50

Introduction

L'administration française a accentué sa modernisation voilà maintenant plus d'un an avec le lancement le 9 février 2004 à Lyon du programme « ADELE »¹ par le gouvernement. Cette mission a été confiée à l'ADAE² et doit s'étendre sur trois ans. Les objectifs de ce plan pluriannuel sont :

- de « *contribuer à la modernisation des services publics en synergie avec nos partenaires européens et piloter le développement de l'administration électronique en créant les conditions de la confiance.* »
- et de « *proposer aux citoyens des services toujours plus nombreux, faciles d'emploi, accessible à tous et à tout moment.* »

Ce plan marque aussi la prise de conscience des pouvoirs publics de rattraper le retard concédé sur d'autres pays européens comme la Suède.

C'est dans ce cadre qu'a été réalisée la présente étude, administrée pendant trois mois, de septembre à novembre 2004. S'intéressant aux communes dites moyennes³, l'étude s'inscrit dans la suite logique d'un premier état des lieux réalisé un an plus tôt sur les 100 plus grandes villes de France⁴.

Depuis cette dernière, les stratégies en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC) et les projets indépendants ont évolué mais il n'en demeure pas moins un manque de cohérence global qu'il s'agit de gommer. Il s'agit désormais plus d'harmoniser entre les différentes collectivités la qualité du service administratif que de développer les contenus. En effet, on dénombre aujourd'hui plus de 7 000 sites internet publics, 90% des formulaires disponibles en ligne et 1 200 000 personnes environ ayant payé leurs impôts par internet. Malheureusement, tous les citoyens ne sont pas égaux devant l'accessibilité des services administratifs.

De plus, les administrations locales ne sont pas toujours en mesure de proposer un service adéquat car trop de cloisonnement entre les services complexifie la mutualisation des contenus ou plus simplement le partage l'information. Mais cela n'explique pas tout, aussi est-on en droit de s'interroger sur l'état actuel de l'administration électronique dans les communes moyennes. Quel est le niveau de service actuellement offert par les sites internet de ces mairies ? Comment cela se traduit-il ? Quelles sont les politiques TIC menées par les décideurs locaux ? Quelle importance prend la dématérialisation des actes auprès des services concernés ? Quelle est la part de dématérialisation des services administratifs ?

Plusieurs collectivités locales ont expérimenté avec succès des solutions locales ou nationales pour rendre un meilleur service à leurs usagers grâce aux TIC, et aussi faciliter le travail des agents. Il s'agit donc de mutualiser ces expériences et de rendre publiques les pratiques. Cette étude veut contribuer à cet objectif, pour que la perception des enjeux par les

¹ « Administration ELEctronique 2004/2007 », www.adae.gouv.fr/adele

² ADAE : Agence pour le Développement de l'Administration Electronique, www.adae.gouv.fr

³ Communes moyennes au regard de la définition de l'INSEE, à savoir les communes comprises entre 20 000 et 100 000 habitants lors du recensement de 1999

⁴ Cf. *Etat des lieux de l'administration électronique sur les sites internet municipaux : le cas des 100 plus grandes communes de France – Villes Internet – Septembre 2003*, disponible sur le site <http://www.villes-internet.net>

décideurs locaux et les agents, ainsi que des budgets suffisants, permettent à la France de refaire son retard sur ses voisins européens et surtout de matérialiser encore un peu plus son engagement de décentralisation.

I – OBJECTIFS DE L'ETUDE

Cette étude réalisée dans le cadre de l'association Villes Internet⁵ et en partenariat avec la Caisse des dépôts et consignation⁶, s'inscrit dans le cadre des actions de cette association pour la promotion des usages des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), et en accompagnement des collectivités territoriales et des organismes publics locaux dans le développement de l'administration électronique⁷ et de l'internet citoyen.

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

Pour cela, une étude précise des services proposés par les collectivités locales aux citoyens en terme d'administration électronique a été réalisée. On s'est donc attaché à définir :

- la part réservée à l'information administrative sur les sites internet communaux aussi bien d'un point de vue qualitatif que quantitatif, en analysant les moyens et les outils utilisés pour renseigner le citoyen dans ses démarches administratives,
- les outils proposés sur ces sites pour effectuer en ligne tout ou partie d'une démarche administrative,
- les autres canaux d'information complémentaires utilisés pour renseigner l'utilisateur (numéro de téléphone spécial, guichet unique, site internet dédié à l'administration locale, etc.),
- les études et autres retours d'expériences réalisés par ces collectivités par rapport aux services et moyens mis en place.

Il s'agit dans cette première partie de l'étude, d'analyser le contenu des sites internet de 211 communes moyennes en matière de renseignement administratif pour le particulier et les professionnels.

Les résultats sont présentés sous forme de statistiques et d'analyses quantitatives permettant de créer une typologie, et de distinguer les outils, services et contenus les plus fréquemment mis en ligne dans le panel étudié. Ainsi, il a pu être dégagé un aperçu global de la situation du service administratif en ligne proposé par ces communes.

A partir de ce constat, un certain nombre de collectivités représentatives de cette situation ont fait l'objet d'une étude qualitative plus précise reprenant et approfondissant certains traits comme les outils, le choix des technologies, ou la hiérarchisation de l'information et l'arborescence du site internet. On s'est aussi intéressé aux expériences des villes les plus avancées dans le domaine de l'administration électronique en s'appuyant sur leurs témoignages et les études produites en interne par ces collectivités.

Enfin, l'ensemble des communes disposant d'un site internet parmi le panel s'est vu envoyer un courriel de la part d'un utilisateur « virtuel » demandant une information administrative simple. L'objectif de ce procédé est ici de tester la réactivité des services municipaux, l'exactitude de la réponse formulée, ainsi que la connaissance par les services

⁵ Pour une présentation de l'association Villes-Internet, voir l'annexe 1, page 36

⁶ Pour une présentation des actions de la Caisse des dépôts en matière de TIC : www.dent.caissedesdepots.fr

⁷ Selon l'OCDE, l'administration électronique est "l'usage des technologies de l'information et de la communication et en particulier de l'Internet en tant qu'outil visant à mettre en place une administration de meilleure qualité" (citée par l'ADAE sur son site internet).

administratifs des solutions en ligne proposées sur leur site. Ce dernier point, c'est à dire l'implication et la sensibilisation des agents par rapport à un projet TIC, paraît être un des enjeux majeurs de la réussite de toute modernisation des services publics.

II – METHODOLOGIE

Mieux connaître le niveau 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 principaux objectifs de l'étude.

L'analyse de contenu des sites internet communaux s'est fondée sur le renseignement administratif proposé en ligne. Puis, dans un second temps, a été réalisée une série d'entretiens avec les responsables de ces sites (webmestres, directeurs de communication, élus en charge des TIC, etc.). Enfin, dans un dernier temps, cette analyse s'est complétée par l'envoi à chacune d'entre elles d'un courriel « test ».

L'étude se déroule donc en quatre étapes :

1. La définition du champ de l'étude : il s'agit d'arrêter un panel de communes sur lesquelles portera l'analyse.
2. L'élaboration et l'administration d'une grille d'analyse sur les sites des communes sélectionnées : cette grille est constituée d'une liste de critères concernant le renseignement et les démarches administratives en ligne (téléservices).
3. L'élaboration d'un questionnaire : celui-ci a pour objectif de permettre d'identifier les actions de ces villes en faveur de l'administration électronique, leurs projets ainsi que leurs besoins dans ce domaine. De plus, le questionnaire donne lieu à un entretien téléphonique avec les personnes en charge de l'administration du site internet et de la communication.
4. L'envoi d'un courriel : il s'agit ici d'évaluer la réactivité et la précision des informations fournies par la mairie lors d'une simple demande d'acte d'état civil par courrier électronique.

1 – Le champ de l'étude :

S'inscrivant dans la suite logique d'une première étude menée sur l'administration électronique dans les 100 plus grandes villes de France, cet état des lieux des villes moyennes se veut être un complément direct de cette dernière.

Plusieurs raisons à cela :

- Le développement des infrastructures et des contenus, aujourd'hui, offre la possibilité aux communes moyennes d'offrir une qualité de service aux citoyens sensiblement équivalente à certaines grandes villes.
- Le renseignement administratif et les téléservices⁸ sont des services de proximité pour le citoyen et celui-ci doit pouvoir bénéficier de ces services où qu'il se trouve sur le territoire. Certaines villes de plus de 20 000 habitants peuvent faire face à une demande importante en matière de services administratifs. Dès lors, les téléprocédures peuvent

⁸ téléservice: acte administratif dématérialisé (le terme de téléprocédure peut aussi être employé, il est jugé équivalent)

alléger les services des tâches d'accueil au guichet et au téléphone et ainsi répondre avec une meilleure efficacité à la demande du citoyen.

- Les plus grandes villes (entre 50 000 et 100 000 habitants) 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. De plus, il existe désormais des contenus d'accès gratuits mis en ligne par les organismes publics. Ceux-ci permettent à la collectivité d'offrir une information administrative fiable et complète à ses habitants.
- Le développement important de l'accès aux TIC sur le territoire permet désormais à la population de bénéficier des services internet et par la même des services offerts par les communes de taille moyenne.

2 – La grille d'évaluation

L'étude porte sur un panel de 211 villes moyennes (entre 20 000 et 100 000 habitants) membres de la Fédération des Maires des Villes Moyennes (FMVM) ou labellisées en 2004 par l'association Villes Internet (sur un total de 376 villes moyennes en France)⁹.

La grille a donc pour but de recenser sur chaque site internet municipal, l'ensemble des fonctionnalités offertes aux citoyens en matière d'administration électronique. La vocation des sites différant selon la politique de la commune, nous avons donc défini plusieurs critères permettant d'apprécier la qualité et la quantité d'informations mises à la disposition du citoyen. Ces critères s'organisent autour de deux parties principales : le renseignement administratif et les démarches administratives en ligne (téléprocédures ou téléservices).

Chaque commune sera identifiée, en plus de son nom, par son numéro de département et sa population au dernier Recensement Général de la Population réalisé en 1999 par l'INSEE.

2.1 - Les renseignements administratifs

Il s'agit dans cette partie d'évaluer les moyens mis à la disposition de l'utilisateur sur le site afin de le renseigner sur d'éventuelles démarches administratives. Ceci comprend les coordonnées (adresses physiques, téléphone, courriel, etc.) des services municipaux, des services déconcentrés ou des organismes publics locaux compétents pour la démarche, et bien sûr des renseignements sur la démarche elle-même (pièces à fournir, tarifs, etc.)

A – Services municipaux et organismes publics locaux

Lorsque l'utilisateur se connecte sur le site de sa commune avec l'intention de réaliser une démarche administrative, il doit pouvoir disposer des informations pertinentes comme le nom de l'organisme ou le service compétent pouvant répondre à sa demande. Cela s'applique donc aux services municipaux mais aussi aux organismes publics locaux et aux services

⁹ pour la liste des communes étudiées, voir l'annexe 5, page 47

déconcentrés, qui sont aussi compétents pour renseigner le citoyen ou pour réaliser une démarche¹⁰.

La présence d'un annuaire des services municipaux

Cette information est évaluée de manière différente qu'il s'agisse d'une simple liste ou d'un organigramme (code 1), d'une liste avec adresse (code 2) ou d'une liste disposant des coordonnées complètes : adresse et contact direct (code 3).

L'adresse courriel

La présence de ce service permet en effet à l'utilisateur de disposer d'un moyen de communication direct avec sa mairie et donc de pouvoir bénéficier d'un complément d'information qu'il n'aurait pu trouver sur le site. Là aussi, cette information est qualifiée de manière différente selon qu'on trouve une adresse unique (code 1) ou un courriel propre à chaque service (code 2).

Les horaires d'ouverture

Selon le même principe que l'adresse courriel, la disponibilité de cette information est évaluée suivant qu'il s'agit des horaires de la mairie (code 1) ou des horaires propres à chaque service (code 2).

L'annuaire des organismes publics locaux¹¹

La démarche de l'utilisateur peut dépendre d'un organisme local autre que la mairie. Pour cela nous avons vérifié, également, la présence d'un annuaire 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, la « porte d'entrée ». La commune doit donc jouer un rôle de relais et d'orientation pour ses citoyens vers les autres organismes compétents. Souvent, cette information est présentée sous forme d'une liste ou d'un lien vers le site internet de l'organisme concerné (code1), d'une liste d'adresses (code2) ou bien d'une liste comprenant les coordonnées complètes des organismes (code3).

¹⁰ Voir la liste des organismes publics locaux et des services déconcentrés en annexe 4, p. 45-46

¹¹ On entend par annuaire, un espace propre sur le site internet regroupant l'ensemble des services municipaux.

B – Le guide des droits et démarches¹²

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.

Le contenu du guide

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

Dans le cas où ce guide existerait sur le site (code1), il devrait renseigner l'utilisateur sur les personnes concernées par la démarche (code 2), les pièces nécessaires (code 3) et l'endroit où se présenter (code 4).

Le simple lien vers service-public.fr ne peut être retenu comme guide puisqu'il ne mentionne pas les informations de localisation nécessaire à la réalisation de la démarche.

La répartition Particuliers / Professionnels

Nous tenons compte ici de la présence ou non d'un espace dédié aux professionnels soit dans le guide, soit directement sur le site. Cela peut se justifier par le nombre important de démarches réalisables mais aussi par la volonté de la commune de s'adresser aux entrepreneurs locaux.

Cette séparation permet en outre, une meilleure navigation pour l'utilisateur et un accès plus rapide à l'information.

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

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

- Etat civil et papiers (code1)
- Famille / logement / santé (code 2)
- Scolarité / emploi / formation (code 3)
- Autres (code 4)

Pour la catégorie « Professionnelle », nous vérifions l'existence :

- D'un annuaire des entreprises locales (code 1),
- Des informations sur les aides à la création d'entreprises et les structures d'accompagnement (code 2),
- D'actualités ou de statistiques économiques (code 3)

¹² On entend par guide, un ensemble de démarches administratives nationales et locales rassemblées dans un seul espace du site internet, afin de simplifier l'accès et la lecture de l'utilisateur

C – La présence d’un lien vers *www.service-public.fr*

Ceci permet d’apporter à l’usager un complément d’information au sujet de ses démarches administratives.

Mais un tel lien reste insuffisant puisqu’il ne donne pas les coordonnées locales des services municipaux ou des organismes publics locaux.

2.2 – Les téléservices (démarches en ligne)

Dans un second temps, nous évaluerons la possibilité pour l’usager de réaliser, partiellement ou dans leur totalité, un certain nombre de démarches en ligne. Nous avons donc sélectionné une liste de téléservices locaux (c’est à dire du domaine de compétence de la commune) plus ou moins courants sur la base de ceux présentés sur le site *service-public.fr* ainsi que dans le guide *téléprocédures et familles* édité par l’UNAF¹³ en novembre 2002.

A – Pour les particuliers

Les demandes de papiers

- Demande de copie et extraits d’actes d’état civil (naissance, mariage, décès)
- Demande de papiers d’identité type CNI ou passeport (Carte Nationale d’Identité, passeport)
- Demande de livret ou duplicata du livret de famille
- Demande de dossier de mariage
- Demande de documents d’urbanisme
- Réorientation vers d’autres sites administratifs permettant de réaliser la démarche

Les services pratiques

- Prise de rendez-vous avec un service (CCAS, urbanisme, scolarité, etc.)
- Réservation de salles municipales
- Demande d’intervention des services municipaux
- Inscription, consultation et paiement de la cantine scolaire
- Inscription scolaire et activités périscolaires (garderie, centres aérés, etc.)

¹³ UNAF : Union Nationale des Associations Familiales, www.unaf.fr

B – Pour les professionnels

- Demande de locaux
- Demande d'autorisation pour l'occupation temporaire du domaine public
- Demande d'autorisation temporaire de débit de boisson
- Demande de document d'urbanisme
- Demande de subventions (pour les associations par exemple)
- Réorientation vers d'autres sites administratifs permettant la démarche

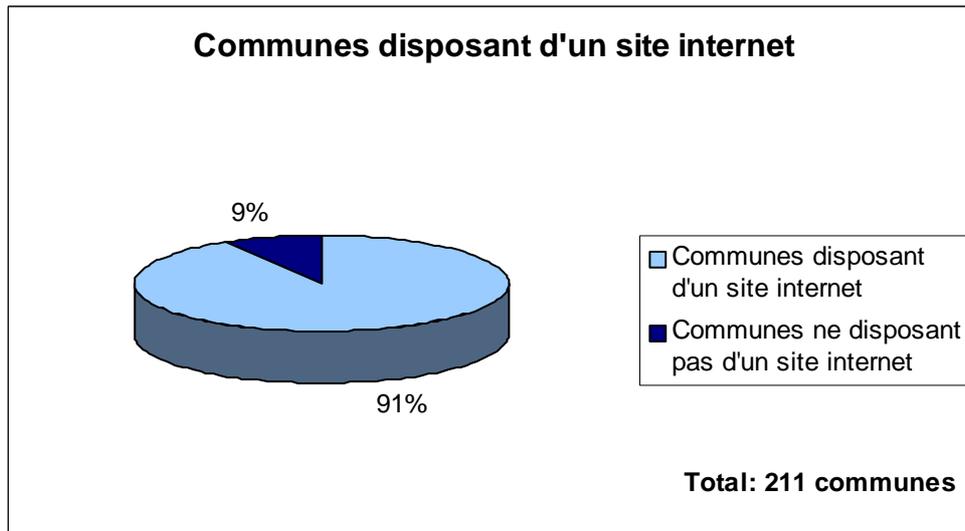
Pour chacune de ces procédures, nous vérifions la possibilité de demander les papiers ou le service concernés (code 1), de suivre l'évolution et l'état d'avancement de la procédure (code 2) et enfin la réception et la réponse à la demande (code 3). Cette différenciation nous permettra d'évaluer le niveau de téléservice (total ou partiel).

Enfin, nous vérifions la possibilité de télécharger et d'imprimer les formulaires administratifs sur le site de la commune.

L'ensemble de ces différents critères permettra d'avoir une vision assez précise du niveau de développement du renseignement administratif en ligne et des possibilités de réaliser tout ou partie des démarches via le site internet de la mairie (téléservices). De plus, ces critères reprennent ceux utilisés pour l'étude 2003, et permettront d'avoir une vision comparative, d'une année à l'autre, et d'un panel à un autre (les 100 plus grandes villes en 2003 et les villes moyennes en 2004).

III – LES RESULTATS STATISTIQUES

Avant d'entrer plus en avant dans les résultats points par points de l'étude, il est nécessaire de remarquer un premier élément. En effet, la première recherche engagée fut celle de l'existence des sites internet proprement dit. Or, il s'est avéré que seules 193 communes sur les 211 étudiées disposaient, en octobre 2004, d'un site internet. Après consultations des 18 mairies n'ayant pas de sites internet, il s'est avéré que la majorité de celles-ci avaient en projet l'ouverture d'un site pour l'année 2005.



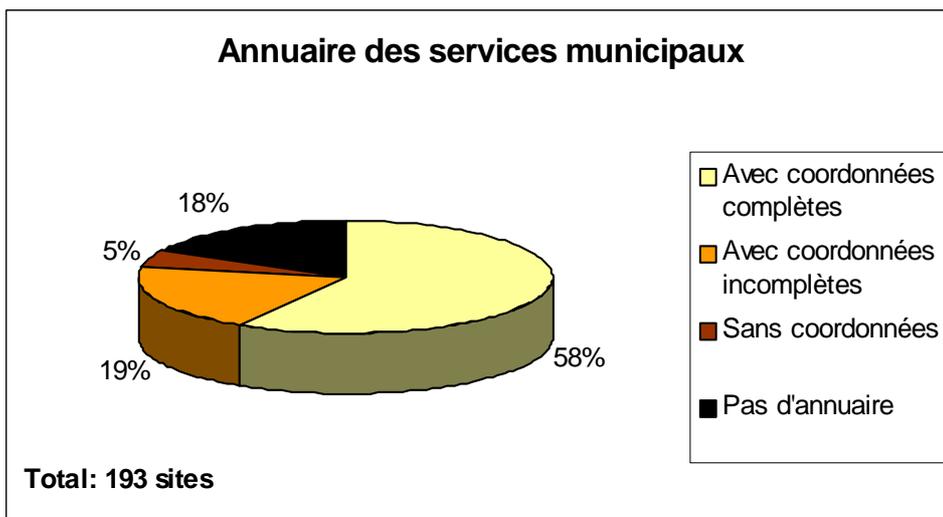
1 – Les services municipaux et organismes publics locaux

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 et services déconcentrés compétents pour le territoire

3.1.1 – L'annuaire des services municipaux

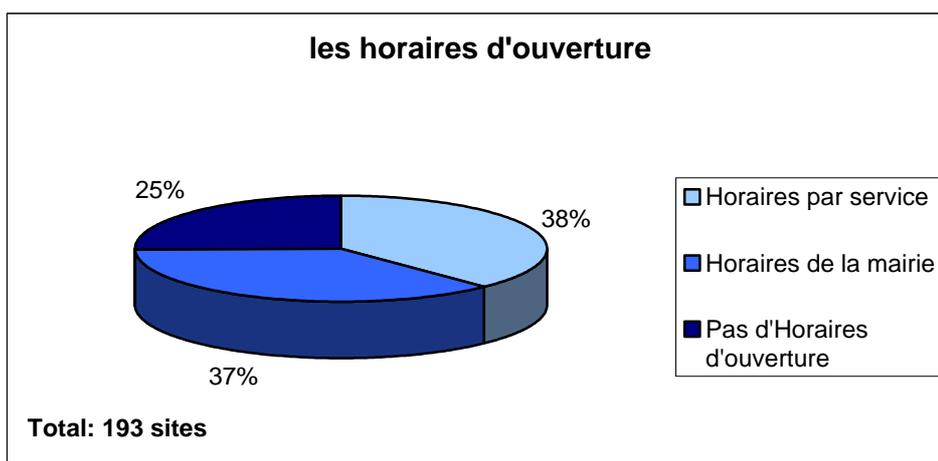
Elément essentiel de l'information à l'utilisateur, l'annuaire des services municipaux doit mettre à disposition les premières informations sur le fonctionnement de la mairie. Ainsi, le citoyen doit pouvoir y trouver l'ensemble des services qui ont vocation à accueillir le public, ainsi que leur localisation et un contact direct vers ce service ; or ce n'est malheureusement pas toujours le cas. Sur les 193 sites visités, seuls 58% disposent des coordonnées complètes de chaque service. Et si 21% proposent un annuaire incomplet ou sans coordonnées, 18% des sites ne proposent aucun annuaire et donc aucune information pratique sur leurs services municipaux. Près de 40% des sites ne permettent pas à l'utilisateur d'avoir une information pratique de base concernant les services municipaux censés l'accueillir.



Ces annuaires peuvent être complétés par deux informations pratiques :

- les horaires d'ouvertures
- un contact mail spécifique par service

Ainsi, on retrouve les horaires de chaque service dans 38% des cas et les horaires d'ouverture de la mairie seulement sur 37% des sites. Bien entendu les horaires correspondent à ceux réservés à l'accueil du public et non aux horaires de travail. De ce fait, l'ensemble des services n'est pas représenté ici car tous ne sont pas dédiés à l'accueil de la population.

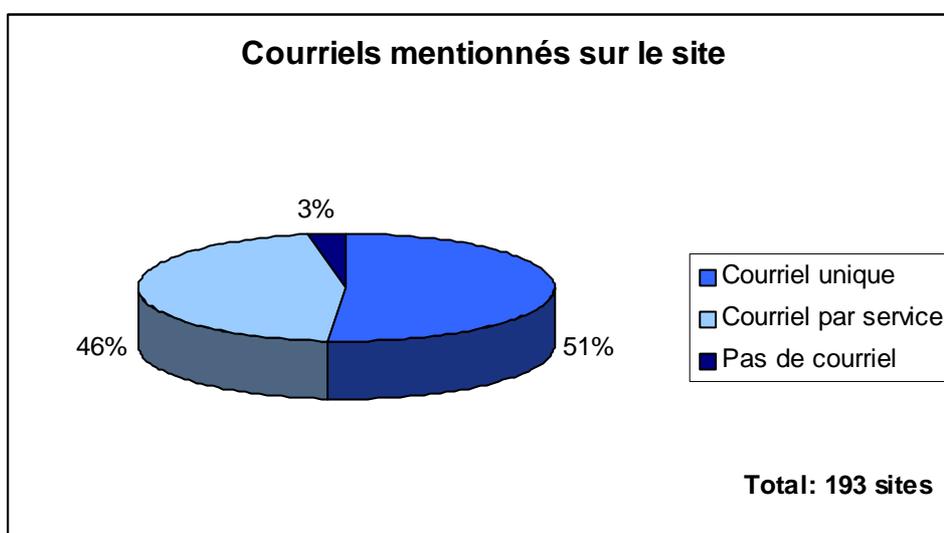


Seconde information complémentaire : la possibilité de contacter le service par internet.

Sur 46% des sites, les adresses propres aux différents services sont mentionnées. Cela peut se traduire de deux façons : soit l'adresse est en lien direct avec le service de messagerie « Outlook », soit elle prend la forme d'un formulaire en ligne avec un onglet déroulant permettant à l'utilisateur de choisir le service destinataire du message.

51% ne proposent qu'un courriel unique qui est souvent celui du webmestre, le message étant redirigé par la suite vers le service concerné.

Enfin, 3% des sites ne proposent aucun contact internet (ni courriel, ni formulaire), ce qui revient, compte tenu de l'importance et de la banalisation de ce type de service, à se priver d'un canal d'accès plébiscité par les internautes.



En effet, 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 de 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 réactivité¹⁴, doit s'étendre à l'ensemble des services de la collectivité locale.

3.1.2 – L'annuaire des organismes publics locaux

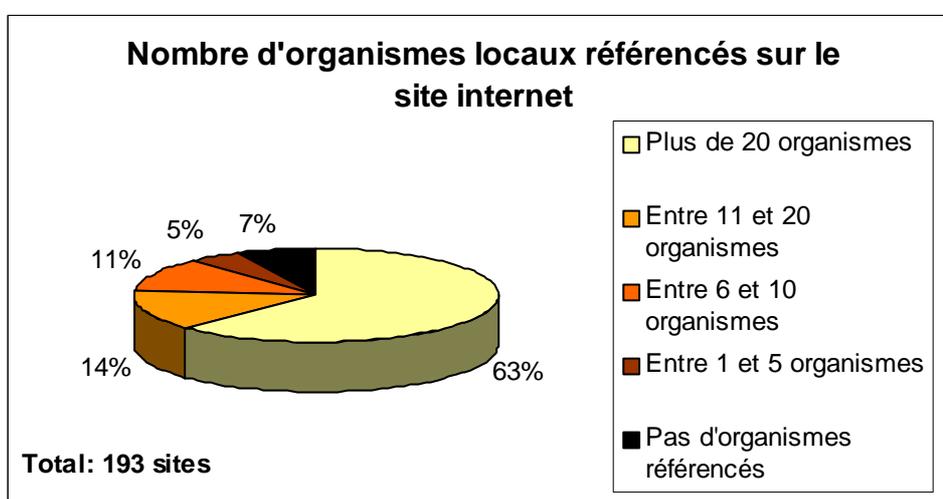
Le nombre de démarches administratives, qu'elles soient nationales ou locales (région, département, commune), est très important (le guide des droits et démarches de service-public.fr se compose de 2700 fiches de renseignement) . Aussi, toutes ne sont pas du ressort de la commune. Pour autant, la mairie fait très souvent office d'organisme de référence pour le citoyen ; celui-ci n'étant pas toujours informé de l'organisme en charge de la démarche qu'il souhaite accomplir. De ce fait, l'utilisateur s'adresse, par réflexe, à la mairie de sa commune pour obtenir les informations dont il a besoin, quitte à être réorienté vers les organismes

¹⁴ Voir partie « V – Le cas d'une demande par courriel » p.29

compétents. Il faut préciser et rappeler qu'il existe tout de même pour chaque territoire plus d'une centaine d'organismes publics locaux et services déconcentrés compétents¹⁵.

Pour remplir la mission d'information traditionnelle qui incombe à la mairie, cette dernière se doit, via son site internet, de se doter d'une liste des organismes publics locaux relativement fournie avec les coordonnées nécessaires à l'utilisateur pour contacter ceux-ci en relation avec les démarches de leur responsabilité

Nous avons pris en compte pour ce critère, la présence d'un organigramme, la précision des coordonnées mais aussi le nombre d'organismes référencés. Les résultats sont plutôt bons en terme de quantité puisque 63% des sites référencent plus de 20 organismes publics locaux et seuls 7% ne mentionnent aucun des organismes présents sur le territoire. Relativisons tout de même ces chiffres qui paraissent satisfaisants en répétant que le citoyen peut avoir à s'adresser en local à une centaine d'organismes ; il reste donc un gros travail à faire sur les coordonnées locales.



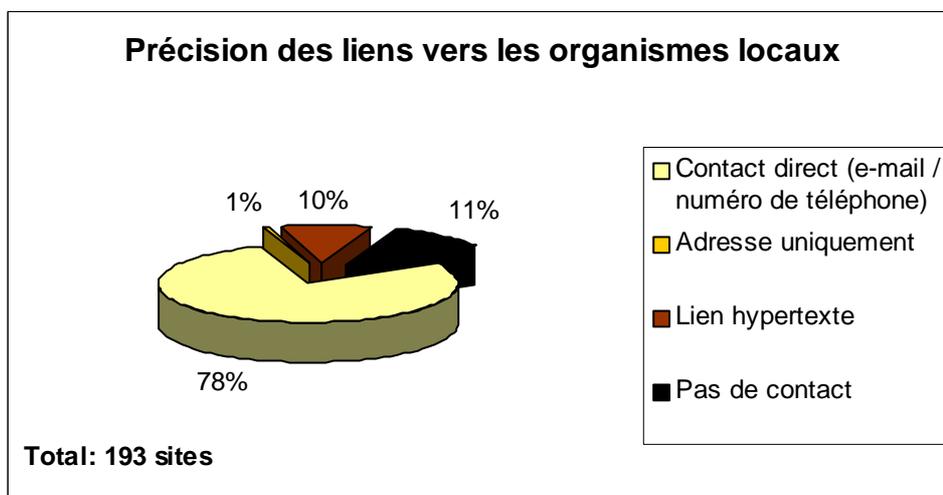
Quant à la précision des renseignements fournis, là aussi, les résultats sont plus que satisfaisants puisque 78% des mairies donnent un contact direct (courriel / numéro de téléphone) vers les organismes. Malgré tout, 11% mentionnent l'existence des administrations locales mais ne précisent pas leurs coordonnées.

Il est à noter aussi qu'il n'est pas exclu que quelques coordonnées d'organismes 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 de l'utilisateur sur le site. Pour rappel, l'étude veut identifier le contenu mis à la disposition d'un usager type, et non le contenu qu'un professionnel de l'internet pourrait trouver après plusieurs dizaines de minutes de recherche sur le site. La question n'est donc pas de savoir si l'information existe, mais plutôt de savoir si on peut la trouver facilement, et dans un laps de temps raisonnable.

Enfin, il n'est pas rare de trouver, lorsque le nombre d'organismes ou de services déconcentrés est très important, un index thématique ou un moteur de recherche permettant

¹⁵ Voir liste des organismes publics locaux en annexe 4, p.45-46

d'accéder plus rapidement aux coordonnées, comme c'est par exemple le cas pour la ville d'Arles.



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 d'un territoire, et un gage de pertinence dans l'information et son actualisation.

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 qu'on appelle la mutualisation des informations, où chaque producteur de renseignement le plus pertinent met en commun ses données et les partage avec les autres organismes publics de son territoire (c'est notamment le cas du comarquage, adopté par de plus en plus de collectivités¹⁶).

2 – Les démarches administratives :

2.1 – Le guide des droits et démarches administratives pour les particuliers

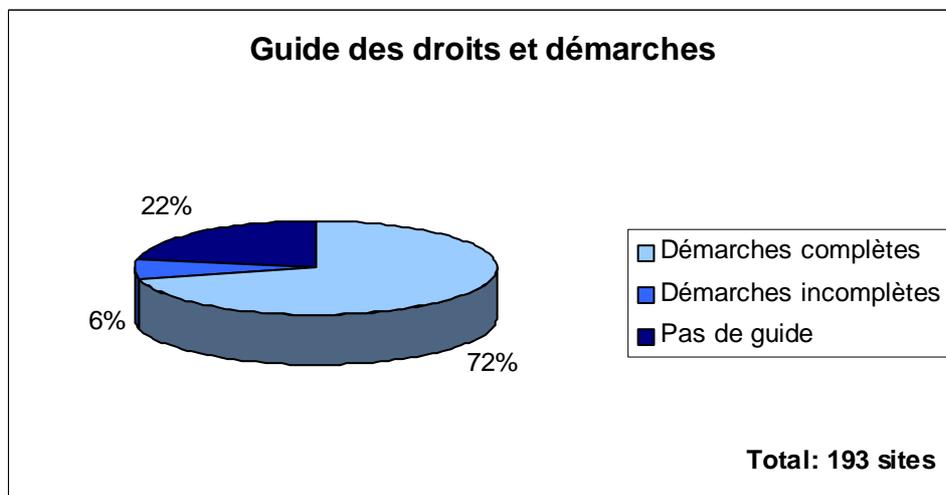
Première source d'information administrative, le guide des droits et démarches est un outil indispensable à la mise en place de l'administration électronique. C'est d'une certaine manière la première brique sur laquelle peuvent et pourront se greffer les futurs services développés par les administrations nationales et locales. Plusieurs raisons à cela : d'une part il renseigne les usagers sur un certain nombre de démarches (première demande des internautes vis à vis des sites publics), ensuite peut être enrichi des coordonnées locales indispensables pour effectuer sa démarche, enfin il permet d'y ajouter les téléservices, ceux-ci étant toujours relié logiquement à une démarche administrative.

¹⁶ Co-marquage : possibilité de rediffuser sur un site public local les contenus et les services offerts par le portail de l'administration française et de les enrichir de données et de services locaux complémentaires et pertinents. Pour plus d'information : <http://lecomarquage.service-public.fr>

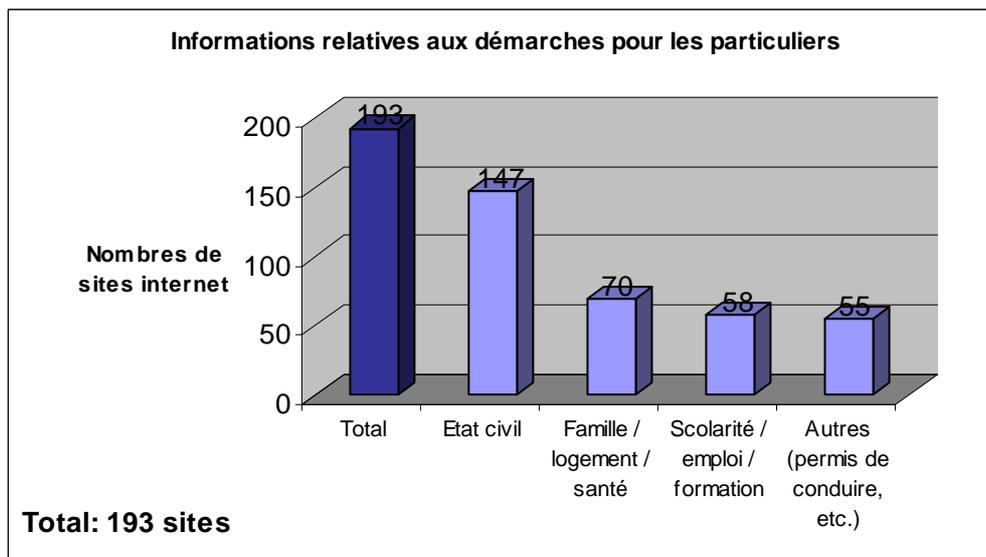
Il nous a donc paru essentiel de l'inscrire dans les critères d'évaluation des sites et nous en avons détaillé le contenu en recherchant les démarches les plus couramment utilisées parmi trois grands thèmes :

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

Sur les 193 sites étudiés, 72% offrent aux usagers un guide des droits et démarches avec un renseignement complet sur la procédure à suivre pour accomplir une démarche (qui ? comment ? où ?). Seuls 6% ne donnent pas les informations complètes, mais 22% ne proposent aucun guide. Pour autant, cela ne signifie pas que 22% des sites ne proposent aucun renseignement sur les démarches. Il se peut que les thèmes mentionnés ci-dessus soient éventuellement traités dans différentes rubriques du site. Mais là encore, nous avons privilégié l'existence d'un guide pour sa mise en forme, son efficacité et sa facilité d'accès.



Au regard des résultats relatifs à l'information des particuliers dans les trois grands thèmes définis, il est juste de noter que les renseignements sur les démarches d'état civil sont les plus présents sur les sites internet communaux puisque 147 sites sur les 193 étudiés informent l'utilisateur à ce propos. Viennent ensuite, mais de façon bien moins conséquente, les renseignements relatifs à la famille, le logement et la santé (70 sites).



On remarquera que plusieurs sites peuvent traiter des trois thèmes représentés comme c'est par exemple le cas pour des villes comme Conflans-Sainte-Honorine, Agen ou Aubagne.

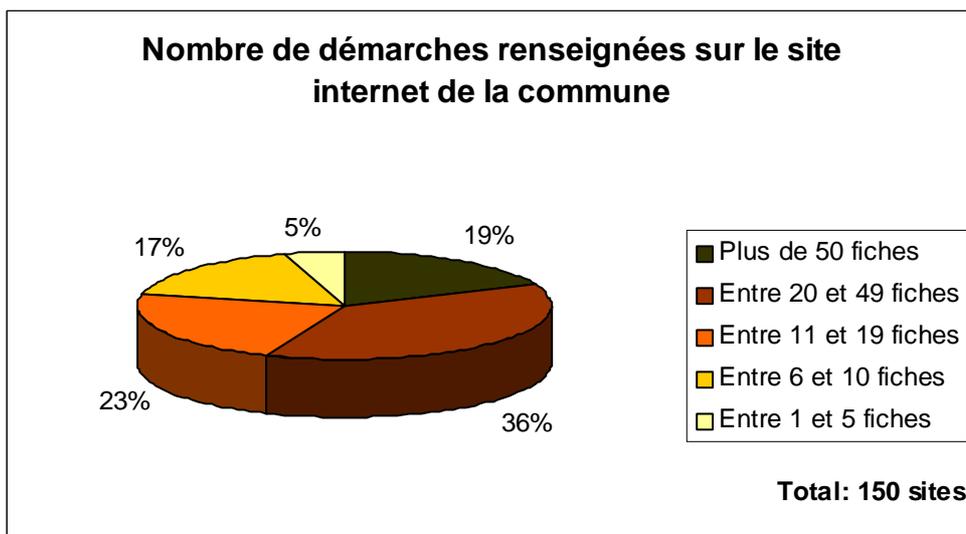
A l'intérieur de ces trois thèmes nous avons retenu plusieurs démarches :

- Etat civil / papiers : actes d'état civil, carte nationale d'identité, passeport, livret de famille, attestation d'accueil / permis de conduire, carte grise, autorisation de sortie du territoire, inscriptions sur les listes électorales, vote par procuration.
- Famille / logement / santé : naissance, mariage, décès, prestations familiales, regroupement familial, naturalisation / location, achat, assurance / prestations sociales.
- Scolarité / emploi / formation : inscriptions, bourses, aides, listes des établissements / informations et accompagnement des demandeurs d'emploi, allocations / liste des organismes de formations initiales et continues.

En terme de quantité, le guide doit aussi fournir un nombre conséquent de renseignements relatifs aux démarches administratives courantes précédemment citées. Pourtant les résultats ne suivent pas puisque seuls 19% des 150 sites disposant d'un guide des droits et démarches, mettent plus de 50 fiches de renseignement administratif à la disposition de l'utilisateur. 36% proposent entre 20 et 49 fiches et 23% entre 11 et 19 fiches.

Parmi les fiches renseignées, une majeure partie concerne les démarches réalisables en mairie. Cela met donc en lumière la faiblesse du rôle de relais que doit jouer une mairie auprès des autres administrations ou organismes locaux, et ceci pour mieux orienter l'utilisateur.

Par rapport à ces chiffres, rappelons encore que le portail de l'administration française, par son guide des droits et démarches, comporte plus de 2500 fiches. Et les collectivités qui utilisent le comarquage intègrent donc sur leur site l'intégralité de ce guide (2500 fiches), proposant alors à leurs usagers un guide complet et actualisé.



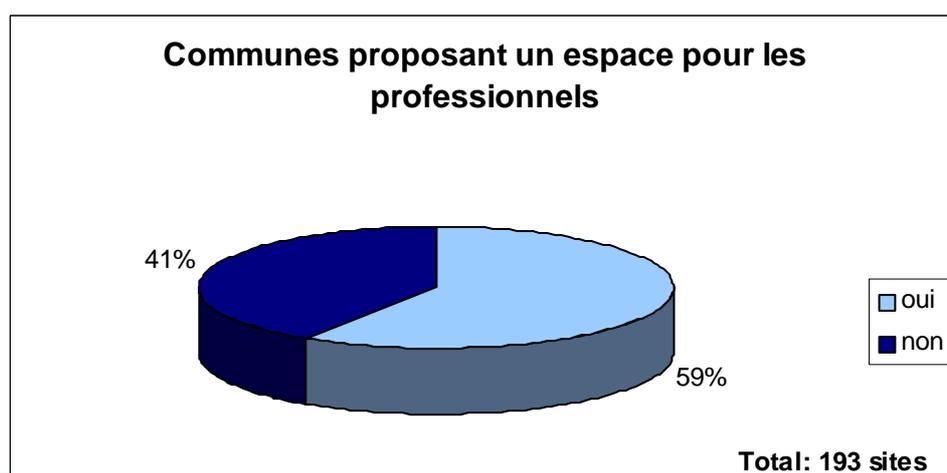
Concernant le manque de renseignement sur les démarches qui ne sont pas de la compétence de la mairie, plusieurs explications possibles :

- Un manque de compétence ou de connaissance sur les démarches relevant d'autres organismes,
- une limitation des villes dans leur mission d'information à leurs stricts domaines de compétences,
- la difficulté de mise à jour des informations (renseignements et coordonnées locales).

La solution semble résider dans des pratiques de coopération et de mutualisation autour de la mission d'information, 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).

2.2 – 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.

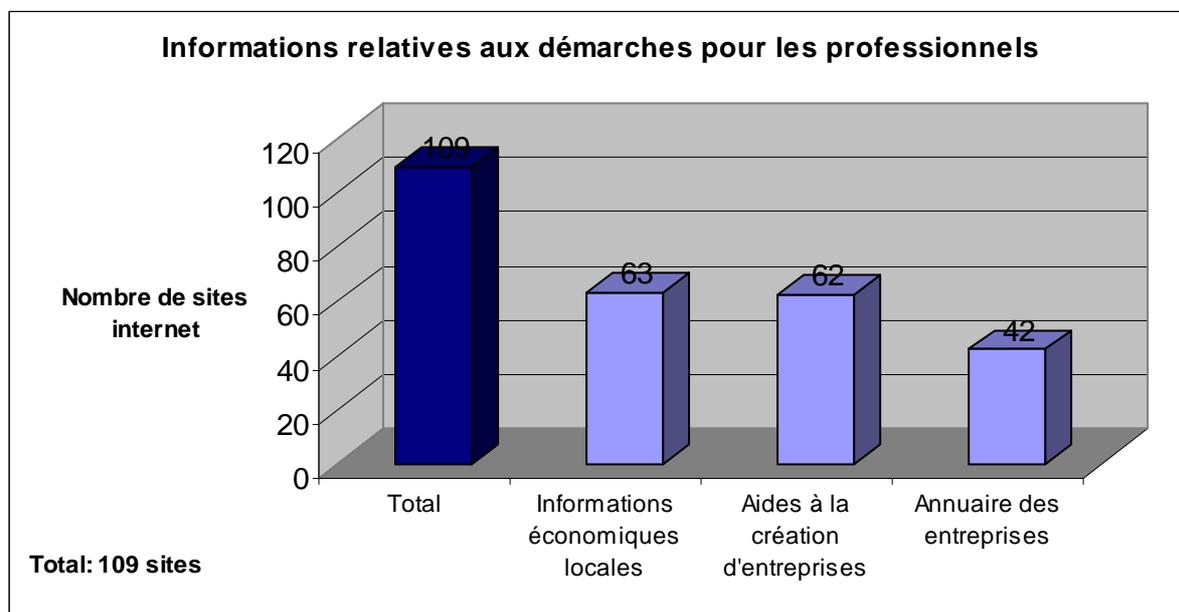


Les informations recherchées sur les 109 sites bénéficiant d'un espace professionnel sont :

- Un annuaire des entreprises locales,
- les structures d'aides à la création et à l'accompagnement des investissements,
- les chiffres et statistiques économiques locaux

L'application de la grille d'évaluation sur les 109 sites internet recensés disposant d'un espace professionnel a permis de relever les résultats suivants :

- 63 sites proposent des informations économiques locales dont certaines accompagnées d'informations démographiques comme les catégories socio-professionnelles représentées ou le pourcentage de population active sur la commune.
- 62 sites mettent à disposition des entrepreneurs des renseignements pour l'obtention d'aides ou de financements à la création d'entreprises ou à l'implantation sur le territoire.
- Enfin, 42 sites recensent l'ensemble des entreprises présentes sur la commune. Cela peut prendre la forme d'un index thématique selon le type de société (artisans, PME, PMI, etc.) mais cela peut aussi se limiter aux entreprises les plus importantes ou situées dans une zone d'activité déterminée.



3 – Les téléservices :

L'offre de téléservices (ou 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 téléservice.

Le concept de téléprocédure peut renvoyer à différents niveaux de développement de l'échange dématérialisé entre les collectivités et les citoyens.

Selon le site officiel www.internet.gouv.fr il existe quatre 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 de l'administration concernée.
- Le deuxième niveau permet de remplir directement le formulaire en ligne, ensuite l'imprimer, et enfin le renvoyer par la poste ou le déposer au guichet de la même façon qu'au premier niveau.

Ces deux premiers niveaux constituent ce qui est appelé « le téléchargement de formulaires ». Nous recensons des sites qui offrent cette possibilité en partant du principe qu'elle permet à l'utilisateur de ne pas avoir à se déplacer pour obtenir le formulaire. Cependant nous notifions les sites utilisant ce système car il n'y a pas de réels échanges 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 « édifactés » 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 électronique¹⁷.

Nous considérons cela comme un moyen de contacter directement les services et non pas comme un téléservice en tant que telle.

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.) qui peut retarder la démarche et donc remettre en cause la valeur ajoutée espérée d'un téléservice, à savoir le gain de temps, la réduction des déplacements et l'amélioration de l'efficacité des agents.

3.1 – Les téléservices pour les particuliers

Au même titre que les résultats de l'étude portant sur l'administration électronique dans les 100 plus grandes villes de France¹⁸, les résultats concernant les téléservices disponibles sur les sites internet des communes moyennes sont bien insuffisants. Qu'ils soient sous forme de documents à télécharger ou de formulaires en ligne, les téléservices sont encore trop peu nombreux.

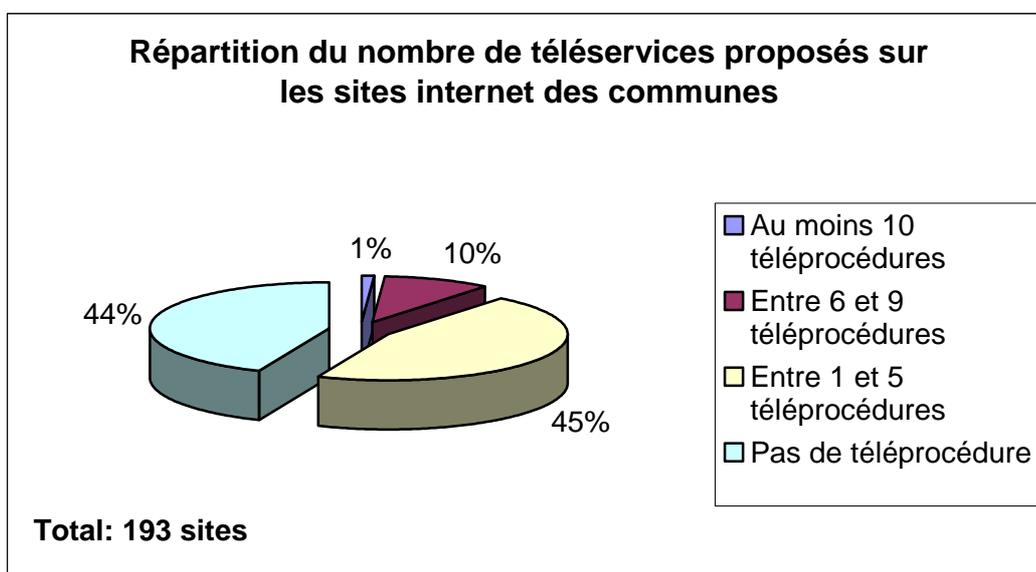
¹⁷ Voir partie « V – Le cas d'une demande par courriel » p.29

¹⁸ *Etat des lieux de l'administration électronique : le cas des 100 plus grandes villes de France* – septembre 2003 – Villes Internet

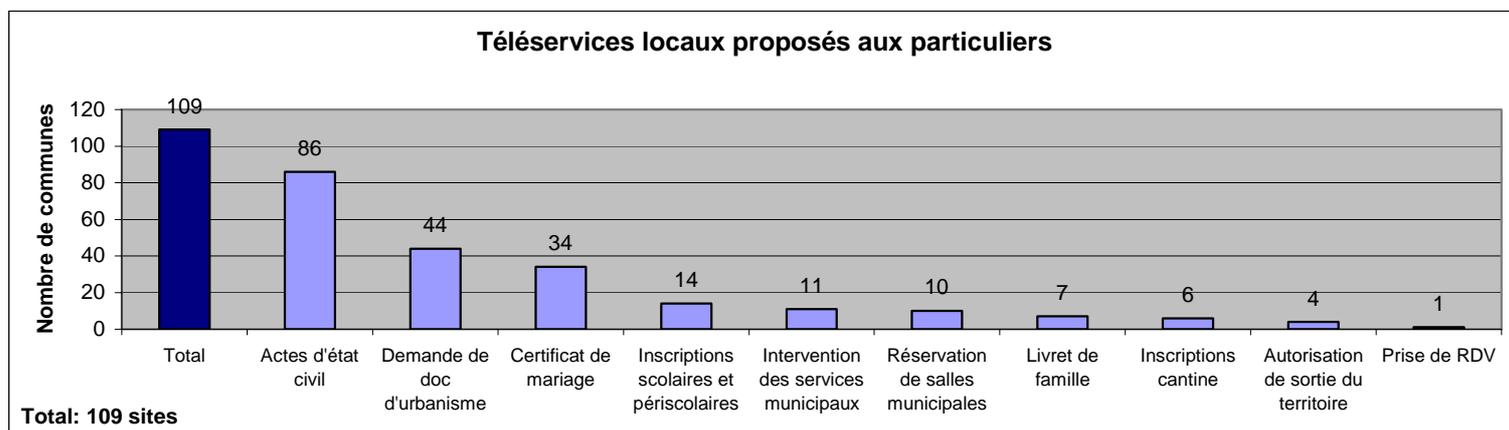
Si plus de la moitié tout de même des sites étudiés proposent une solution en ligne aux citoyens, 44% des 193 sites internet se contentent donc d'informer l'utilisateur sur la vie de la commune et ne proposent aucun téléservice.

45% des communes proposent entre une et cinq démarches en ligne (le plus souvent des démarches d'état civil), 10% offrent entre 6 et 9 téléservices et seuls deux sites ont mis en ligne plus de 10 démarches administratives.

Si les résultats peuvent s'avérer meilleurs que pour les 100 plus grandes villes de France en 2003, il est juste de rappeler que les résultats présentés ci-dessus intègrent le téléchargement de formulaires. Or celui-ci représente plus de la moitié (63%) des 109 sites intégrant des démarches en ligne. Facile à mettre en place, ce système limite l'efficacité de l'administration électronique car l'utilisateur doit renvoyer le formulaire dûment complété par voie postale sans omettre les pièces justificatives qui peuvent lui être demandées. Si c'est le cas, les gains de temps et d'efficacité dans le traitement de la demande se trouvent fortement remis en cause. Pour autant, ce système reste tout de même valable puisqu'il limite le nombre de déplacements du citoyen et par conséquent les tâches d'accueil des agents au guichet.



D'un point de vue thématique, les démarches en ligne sont le plus souvent des démarches d'état civil qui arrivent largement en tête devant les demandes de documents d'urbanisme.



Plus en détail, les résultats sont les suivants :

- 86 sites proposent des demandes d'actes d'état civil (extraits d'acte de naissance, mariage ou décès, etc.). Ici, la demande peut s'effectuer directement en ligne ou via un formulaire en téléchargement.
- Les demandes de documents d'urbanisme (certificats, permis de construire ou démolir, etc.) sont présentes sur 44 sites et uniquement en téléchargement.
- Se trouvent ensuite, les certificats de mariage et toute autre pièce relative à la vie de couple sauf, bien entendu, pour les actes de mariage considérés comme des pièces d'état civil.
- Certaines inscriptions scolaires et périscolaires (écoles, centres aérés, colonies de vacances, bibliothèque, piscine, etc.) sont réalisables en ligne auprès de 14 sites internet communaux mais là aussi essentiellement en téléchargeant le formulaire approprié.
- 11 communes mettent à disposition de leurs habitants une demande en ligne d'intervention des services techniques municipaux (enlèvement de tags, nettoyage de la voirie, éclairage public, etc.). On notera la présence sur certains sites, comme sur celui de la ville de Maubeuge, de numéros d'appel gratuits pour joindre directement les services techniques.
- La réservation de salles municipales est possible, elle, sur 10 sites. Souvent à l'adresse des associations, ce service peut aussi se matérialiser par un simple contact courriel mais il ne s'agit plus dès lors d'un service en ligne.
- Seules 7 communes permettent à leurs concitoyens d'obtenir via internet un duplicata de leur livret de famille. Une fois encore, cette opération est possible en téléchargeant au préalable le formulaire.
- L'inscription en ligne, à la cantine, pour les enfants scolarisés dans les écoles primaires n'est possible que dans 6 communes parmi les 109 proposant des démarches électroniques. Ce chiffre peut paraître curieux au regard des 14 communes proposant l'inscription dans les établissements scolaires gérés par celles-ci. Par contre, il est courant de retrouver en ligne le menu servi dans les établissements.
- 4 sites permettent aux parents d'obtenir une autorisation de sortie du territoire pour leur(s) enfant(s).
- Et enfin, seule la commune d'Agen propose la possibilité de prendre rendez-vous avec un service municipal via un formulaire prévu à cet effet. Cependant, cela peut s'expliquer par le fait que l'administré des autres communes peut lui aussi prendre rendez-vous, mais par le biais d'un courriel directement adressé au service qu'il souhaite rencontrer.

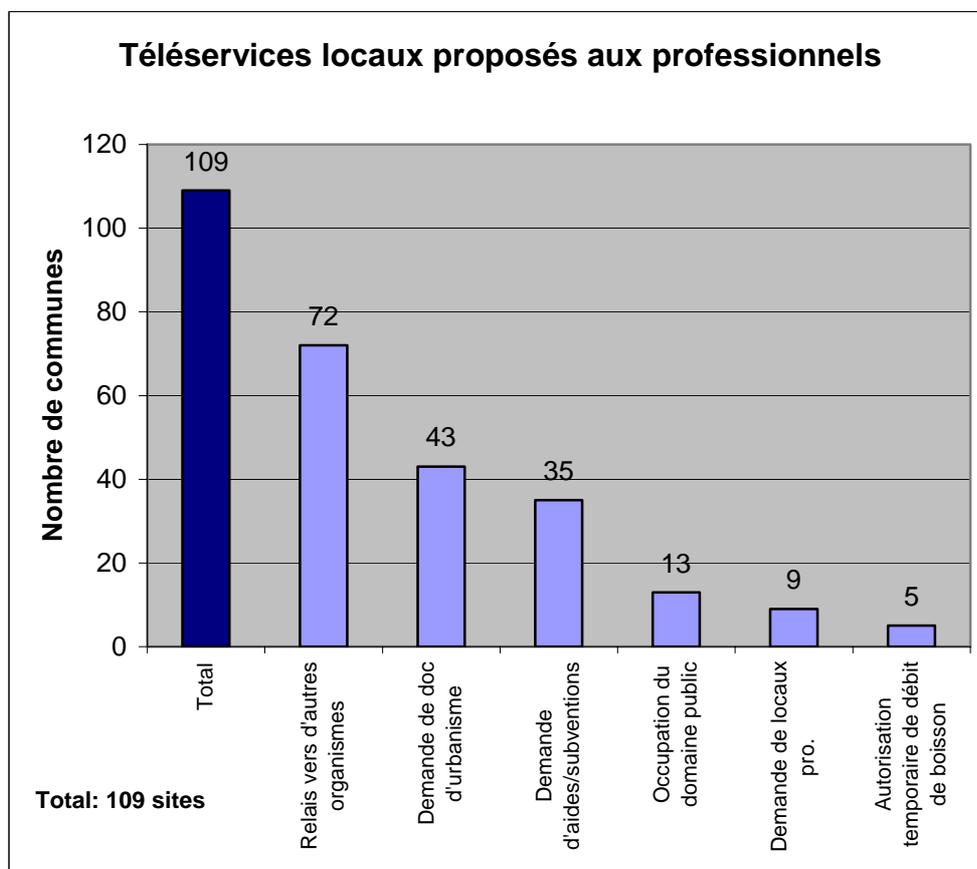
3.2 – Les téléservices pour les professionnels :

Comme on a pu le voir, bon nombre de communes ne disposent pas d'espace réservé aux professionnels (41%). De ce fait, les démarches administratives consacrées à ces derniers ne sont pas nombreuses non plus. Un début d'explication peut être fourni par le simple fait que peu de données sont échangées entre les entreprises et les communes. Mais que les sociétés ont plutôt à faire aux EPCI ou directement aux organismes publics comme l'URSSAF, les ASSEDIC ou le Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie.

Partant de la même base que pour les particuliers, à savoir 109 sites proposant des démarches administratives en ligne ou par téléchargement, les résultats de l'étude sont les suivants :

- Sur 109 sites, 72 proposent un lien direct ou indirect avec un ou plusieurs autres organismes nationaux ou locaux. Ceci illustre bien le manque de relation directe entre les communes et les entreprises situées sur leur territoire, et le rôle de relais joué par la mairie.
- 43 mettent à disposition les demandes de documents d'urbanisme – les mêmes que pour les particuliers – à savoir demande de permis de construire, de démolir, etc.
- 35 mettent en ligne les demandes de subventions, d'aides à la création ou d'accompagnement que peut offrir la mairie.
- Il est possible de faire une demande d'occupation temporaire du domaine public en ligne dans 13 communes.
- 9 sites proposent une « bourse aux locaux » permettant à un nouvel entrepreneur de trouver un local pour son entreprise.
- Enfin, 5 communes ont mis en ligne une demande d'autorisation temporaire de débit de boisson.

Malgré des chiffres encore assez faibles dans ce domaine, tout porte à croire que l'administration électronique vers les entreprises devrait connaître une amélioration notable grâce à la mise en place progressive de la dématérialisation des marchés publics. A ce sujet, nous citerons l'initiative de la mairie de Niort qui a lancé l'année dernière le premier appel d'offres dématérialisé portant sur le marché des télécommunications. Grâce à cette procédure, les opérateurs télécoms qui le souhaitaient ont pu retirer le cahier des charges et déposer leurs offres par voie électronique.



On peut conclure sur les téléservices 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 plusieurs étapes :

- Une diminution des flux d'informations nécessaires 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'échange normalisés et sécurisés pour que les administrations puissent communiquer entre elles les renseignements nécessaires. Le citoyen ne devant plus s'occuper du transfert de dossier le concernant d'une administration à une autre¹⁹.

Les conditions légales pour l'exercice de ces téléservices doivent aussi être clairement définies.

¹⁹ Voir par exemple le cas du « changement d'adresse » du programme « Adele » de l'ADAE

IV – L'ANALYSE QUALITATIVE

Suite à l'analyse statistique, une vingtaine de villes a été sélectionnée afin d'approfondir l'étude par l'envoi d'un questionnaire aux responsables des sites internet²⁰.

Ces villes sont : Agde, Annemasse, Bourgoin-Jallieu, Cambrai, Cannes, Châtellerauld, Cholet, Concarneau, Fontenay-sous-bois, Grasse, Hazebrouck, Lons-le-Saunier, Maubeuge, Morlaix, Niort, Saint-Chamond, Saint-Dizier, Sète, Vandoeuvre-lès-Nancy, et Villiers-sur-Marne.

Le choix de ces communes s'est opéré sur la base des résultats obtenus lors de l'étude complète de chacun des sites. Ces communes sont à différents stades d'avancement de leurs projets en matière de TIC et mettent en place des stratégies de communication différentes. Elles représentent donc plus ou moins les différents profils que l'on peut trouver parmi les 211 communes étudiées.

Le questionnaire se divise en deux parties:

- Une première partie du questionnaire est identique pour l'ensemble des villes sélectionnées. Il s'agit ici de disposer des informations de base sur la réalisation et le contenu du site internet de la commune. Les quatre dernières questions sont, elles, plus ciblées sur l'administration électronique. Enfin, la question 7 reposant sur l'existence ou non d'un guide des droits et démarches en ligne oriente le responsable du site remplissant le questionnaire vers un second correspondant à sa réponse.
- La deuxième partie comporte donc deux questionnaires distincts, en fonction de la réponse formulée à la question 7.

Cette réponse détermine donc la poursuite du questionnaire. En cas de présence d'un guide des droits et démarches sur le site internet, l'annexe 1 correspondante porte sur les thèmes suivants :

- le retour d'expériences
- les apports et les contraintes de mise en place d'un tel service
- les conséquences en matière d'organisation
- la formation du personnel administratif

Si le site ne contient pas de guide, alors l'annexe 2 portera sur :

- la stratégie politique en matière de TIC menée par la commune
- la disponibilité ou non de démarches administratives en ligne
- la connaissance des outils de mise en place de l'administration électronique
- la responsabilité du contenu et du développement sur site internet

²⁰ Le questionnaire est disponible en annexe 3, p.39-44

1 – Contextes et objectifs des sites

La création des sites internet des communes sélectionnées s'échelonne entre 1997 et 2004. Si les plus anciens doivent faire l'objet d'une refonte, la majorité des sites sont assez récents et datent des années 2000.

Généralement créé sur l'initiative des maires, les services municipaux et en particulier le service communication semblent aussi avoir été régulièrement consultés lors de la création du site. Cela démontre la première vocation d'information et de communication voulue par les municipalités.

D'un point de vue technique, la quasi-totalité des sites a été réalisée par des prestataires extérieurs en raison d'un manque d'expertise et de compétences pointues dans le domaine au sein des collectivités. Les services et les élus n'intervenant que dans la production de contenus. Les services communication et informatique semblent aussi être les principaux décideurs en la matière devant les élus. La fréquence de mise à jour est déclarée quotidienne et assurée en interne par les webmasters en accord avec les directions de la communication.

La première mission du site internet est l'information aux citoyens. Et si le rôle de promotion de la ville est encore loin d'être abandonné, deux objectifs apparaissent encore en retrait : les services aux citoyens et l'information aux entrepreneurs. Ces données viennent confirmer les résultats de l'analyse statistique à savoir que peu de sites encore s'adressent aux professionnels. De la même façon, on a pu voir que le nombre de services en ligne était aujourd'hui peu important malgré une nette amélioration depuis deux ans.

On est en aussi droit de s'interroger sur la mission d'information des sites. En effet, si cet objectif arrive en tête de ceux déclarés, il n'en demeure pas moins que presque la moitié des villes sélectionnées (8 sur 20 au total) ne proposent pas de guide des droits et démarches.

Enfin, on notera deux éléments :

- Le faible nombre d'études qualitatives ou quantitatives réalisées par les communes à propos de leur site. Même si cela peut sans doute s'expliquer par les créations récentes des dits sites. Cependant, certains d'entre eux ont été profondément modifiés sans la consultation préalable des usagers.
- Le montant des budgets consacrés aux sites peut être évalué de 9 000 à plus de 20 000€ selon les collectivités.

2 – La production de contenus :

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

Seuls 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, d'un élu ou du maire lui-même.

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

A la question de la fréquence des mises à jour, nos interlocuteurs déclarent effectuer des mises à jours quotidiennes ou plusieurs fois par semaine.

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. Et on peut raisonnablement douter que l'actualisation quotidienne concerne tous les sites, même si cela reste un des critères les plus importants pour l'internaute.

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

Le webmestre ne peut assurer, à lui seul, la veille sur l'ensemble des contenus. L'ouverture du site aux différents services pourrait améliorer « la fraîcheur » et la pertinence 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 jour à chaque fois que cela est nécessaire.

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

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

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

3 – L'intégration du renseignement administratif et des téléservices :

A la question 7, (« *Le site internet de votre commune offre-t-il un guide des droits et démarches en ligne ?* ») la majorité des communes sélectionnées a répondu par l'affirmative. Or il s'avère que plusieurs communes n'en possédaient finalement pas. Autrement dit, malgré la définition de « guide » précisée dans la question, cette notion reste encore mal interprétée. Il est en effet possible de trouver, de manière éparpillée dans le site, quelques informations concernant les démarches administratives, se limitant à des démarches réalisables en mairie ou à des informations relatives à l'état civil.

Pour autant, il s'avère que l'accessibilité à l'information administrative pour le citoyen demeure une volonté forte de la part des collectivités locales.

Toutes les communes contactées connaissent le co-marquage avec www.service-public.fr²¹ et un grand nombre envisage d'intégrer ce type de service. Pour autant, dans l'état actuel des choses, celui-ci est encore trop peu mis en place. D'autres expériences de mutualisation de l'information publique départementale ont aussi été mises en œuvre comme www.landespublic.org mais restent elles trop localisées, et n'ont pas ce caractère de mutualisation entre organismes publics locaux et nationaux qu'a le co-marquage.

Malgré le peu de collectivités ayant mis en place ce type de solution, toutes reconnaissent les avantages de celle-ci : gestion de l'information administrative facilitée, gain de temps et d'efficacité dans le traitement de la demande usager, amélioration de l'image de la ville, simplification des démarches pour le citoyens, entres autres déclarées.

²¹ Pour plus d'information sur le co-marquage : <http://lecomarquage.service-public.fr>

Malgré tout, des problèmes subsistent quant à la formation du personnel, dans la modification de l'organisation au sein des services et dans la maîtrise des outils informatiques. D'une manière plus générale, les collectivités interrogées sont demandeuses de formation aussi bien sur les aspects techniques des TIC, dans la mise en place et l'accompagnement des projets, que dans la gestion du changement organisationnel. De plus, très peu de formations sont dispensées au sein du personnel d'accueil. Nous avons pu, en effet, remarquer par exemple lors de nos appels que très peu d'agents en charge de ce domaine connaissaient l'adresse du site internet de leur commune.

En matière de téléservices, les citoyens, on le sait, ne connaissent pas ou peu l'administration électronique. La mise en place de ces services ne peut donc pas venir d'une demande importante et spontanée de la part de la population, et cela nous a été confirmé à travers les réponses au questionnaire. Si l'on peut reprocher aux collectivités de ne pas réaliser d'étude sur le souhait de leurs concitoyens de voir apparaître ce type de service, une étude²² réalisée sur les rapports des français avec leurs administrations démontre que peu de personnes encore sont prêtes à engager des démarches administratives par internet. Cependant, l'étude révèle aussi que les personnes ayant déjà effectué une démarche en ligne en sont pleinement satisfaites et continueront à utiliser internet à l'avenir.

Les démarches administratives en ligne, malgré un net développement ces deux dernières années, ne sont donc pas encore assez répandues. Cela peut s'expliquer par deux facteurs :

- Il existe, tout d'abord, un décalage entre les services en charge de la gestion du site internet et les autres au sein de la collectivité. Si ces derniers sont demandeurs en terme de formation, trop peu de personnes s'impliquent réellement dans la production de contenus. Or, la mutualisation des données et le co-production des contenus sont au centre de la mise en place de l'administration électronique.
- D'autre part, les citoyens sont encore trop peu informés des possibilités qui leur sont offertes pour leurs démarches quotidiennes. Les collectivités locales ont un rôle important à jouer dans ce domaine car elles sont, pour les communes notamment, les relais privilégiés des usagers. Or, l'information des citoyens, qui on le rappelle est le premier objectif avoué des sites internet communaux, est trop souvent limitée aux compétences de la mairie et n'intègre que peu souvent d'autres les démarches d'autres organismes et services publics du territoire.

Il paraît dès lors nécessaire de pallier ce manque en réalisant des études locales sur les attentes des citoyens en matière de services administratifs d'une part, et en informant ces mêmes citoyens de l'existence de démarches en ligne et de l'intérêt que cela peut représenter pour eux. Et pour cela, une formation et un sensibilisation préalable du personnel d'accueil sont indispensables.

²² Etude : « *Pour connaître les attentes des usagers de l'administration électronique* » réalisée en 2003 par l'institut BVA pour l'Agence pour le Développement de l'Administration Electronique (ADAE)

V – LE CAS D’UNE DEMANDE ADMINISTRATIVE PAR COURRIEL

Envoi d’un courriel

Comme nous avons pu le voir précédemment, 97% des 193 sites visités mettent à disposition de l’usager au moins un courriel ou un espace de contact sur le site. Qu’elle soit directe ou orientée, cette adresse de messagerie correspond souvent au premier outil de contact que l’on trouve sur le site.

Afin d’être le plus complet possible, nous avons donc souhaité réaliser une dernière analyse en envoyant un message à chacune des communes disposant d’un courriel. Afin d’obtenir un résultat le plus proche de la réalité, nous avons envoyé nos différentes demandes depuis une adresse et un nom fictif communs, créés dans cet objectif²³.

Il s’agit ici d’évaluer la rapidité de traitement de la demande par les services municipaux et la précision des informations fournies par ces derniers.

Largement répandu désormais, le courriel devient un outil essentiel de communication pour les collectivités. En théorie, il permet une meilleure réactivité et donc l’amélioration du temps de réponse dans le traitement d’un dossier. C’est ce que nous avons voulu tester en pratique.

La demande que nous avons formulée concerne une demande d’extrait d’acte de naissance avec filiation. Le choix de cette demande s’est fait à partir d’un constat découlant de l’analyse statistique : la demande d’extrait d’acte d’état civil est le téléservice le plus couramment répandu parmi les communes. Pour rappel, 84 communes sur les 193 disposant d’un site internet ont, en effet, mis en place un téléservice concernant les extraits d’acte d’état civil.

De plus, indépendamment d’internet, cela reste une démarche demandée en grand nombre par les usagers auprès de leur mairie.

Avant d’analyser l’ensemble des résultats selon les critères choisis, on notera deux éléments importants :

- L’étude a été réalisée dans la semaine du 25 octobre 2004. Suite à un envoi groupé réalisé le premier jour de la semaine (lundi 25), les réponses ont été analysées jusqu’au samedi 30 octobre. Toute autre réponse formulée par une collectivité après cette date n’a pas été prise en compte et apparaît comme « n’ayant pas répondu ». En effet, il est primordial pour cette partie de l’étude de tenir compte du facteur temps. La démarche réalisée via internet se doit d’être plus rapide qu’une démarche classique réalisée par courrier postal, et une semaine paraît être un délai plus que raisonnable.
- Pour l’analyse de la réponse des services municipaux, nous nous sommes référés à la fiche pratique sur l’obtention d’un extrait d’acte de naissance avec filiation disponible sur le site *service-public.fr* et le texte de loi joint à la fiche²⁴.

Pour pouvoir faire une demande d’extrait d’acte, il est donc nécessaire de donner les informations suivantes :

²³ Le corps du courriel envoyé aux collectivités est disponible en annexe 7, p.50

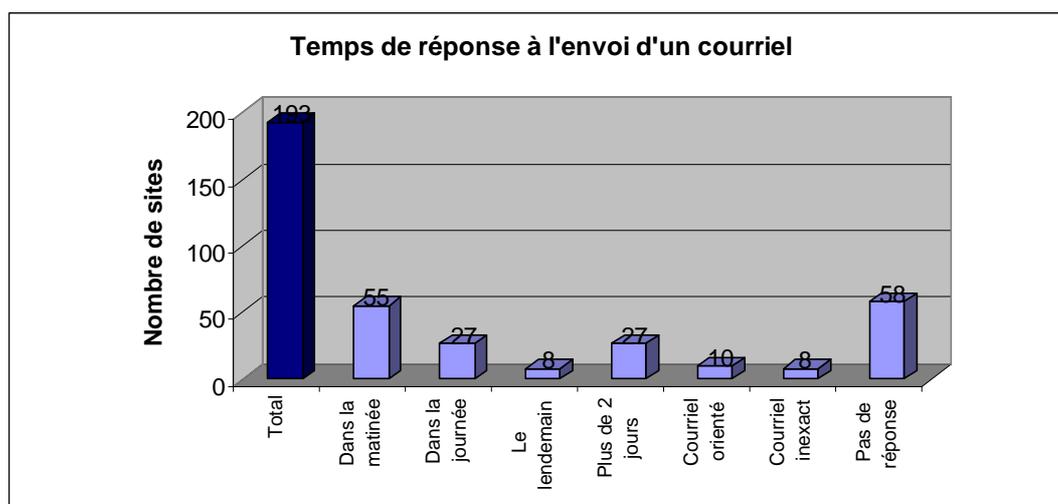
²⁴ Loi n°98-170 du 16 mars 1998 relative à la nationalité

- Les nom, prénom et date de naissance du bénéficiaire de l'acte
- Les noms et prénoms du père et de la mère du bénéficiaire
- L'adresse de résidence du bénéficiaire pour l'envoi de l'acte sous pli postal

Le résultat des réponses :

Au regard de tous ces paramètres, les résultats sont donc les suivants :

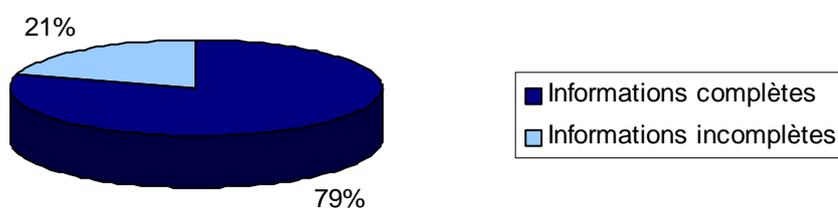
- 55 communes ont répondu dans la matinée
- 27 ont répondu dans la journée
- 8 ont répondu le lendemain de l'envoi du courriel
- 27 ont répondu dans un délai supérieur ou égal à 2 jours
- 10 n'ont répondu que pour informer l'utilisateur de l'orientation de sa demande vers le service compétent, ici le service état civil ou population (la suite de la demande n'a pas abouti)
- 8 adresses de messagerie se sont avérées inexactes et par conséquent ne pouvant traiter la demande
- et 57 communes n'ont pas répondu à la demande (ou au moins pas dans le laps de temps – une semaine- imparti)



Au total, nous pouvons donc considérer que 117 communes (sur 193) ont répondu à la demande d'extrait d'acte de naissance en une semaine. Et il faut ici souligner la bonne réactivité de 82 d'entre elles dont la réponse a été effectuée dans la journée même.

Malheureusement, 21% de ces 117 réponses ne comportent pas les informations complètes nécessaires. Par conséquent, l'acte ne peut être réalisé car un nouvel échange devra avoir lieu afin de compléter l'information manquante. L'utilisateur ayant en plus été induit en erreur sur les informations obligatoires à donner pour réaliser sa démarche correctement.

Communes indiquant dans leur courriel les informations nécessaires à l'obtention d'un extrait d'acte de naissance

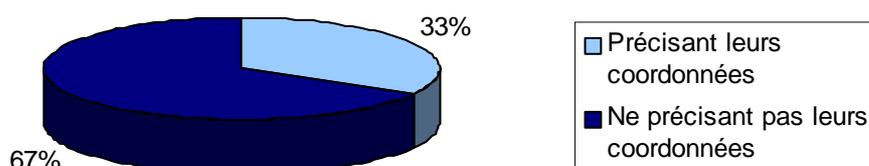


Total des courriels traitant la demande: 117

Autre critère désigné : la présence, dans la réponse, des coordonnées du service ou de la mairie auprès de laquelle la demande doit être formulée. Ces coordonnées sont nécessaires pour l'utilisateur si la commune ne dispose pas de téléservice pour les actes d'état civil, ou si la commune n'est pas disposée à traiter ce type de demande par courriel.

Dans le cadre de l'étude, il s'est avéré que seules 33% des communes ont précisé leurs coordonnées lors de leur réponse. On notera que pour cette analyse, nous avons joint aux 117 communes ayant répondu, les 10 autres ayant réalisé un transfert de la demande vers les services concernés. Le total est donc porté à 127 courriels analysés ici.

Services municipaux précisant leurs coordonnées dans le courriel



Total des courriels reçus: 127

Au final, on s'aperçoit donc que peu de communes répondent correctement à la demande de l'utilisateur dans la globalité. Si 80% des mairies fournissent les renseignements complets sur la démarche, elles ne sont que 60% à répondre dans la semaine ; et enfin, seul un tiers d'entre elles précisent leurs coordonnées postales indispensables à l'utilisateur pour faire sa demande.

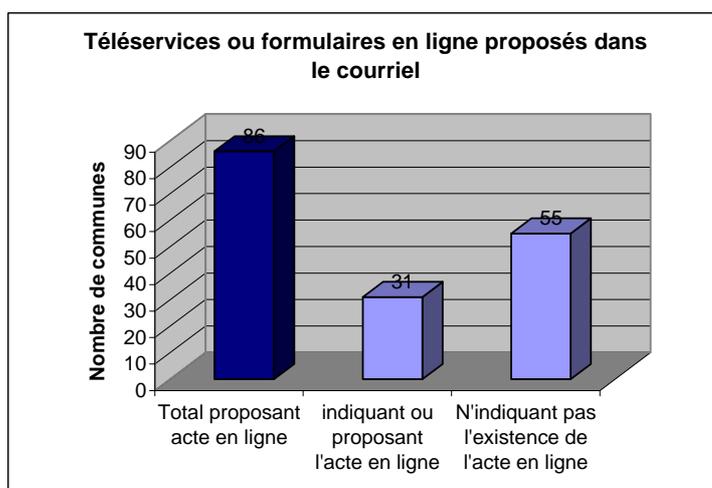
Pour la dernière analyse, nous nous sommes attachés aux communes proposant un téléservice de demande d'extrait d'acte de naissance sur leur site. Ce téléservice peut être proposé de deux façons : soit en téléchargeant un formulaire que l'on remplira avant de le retourner et dans quel cas les coordonnées postales de la mairie sont nécessaires, soit en remplissant directement en ligne le formulaire prévu à cet effet, et en l'envoyant sous format électronique.

On peut donc légitimement attendre que le service administratif qui répond au courriel mentionne l'existence du téléservice, afin de faciliter la démarche de l'utilisateur. Pour rappel, sur les communes étudiées, 86 proposent sur leur site la demande d'extrait d'acte de naissance en ligne.

Pourtant, les résultats sont ici assez décevants, puisque seules 36% des communes (31 sur 86) informent l'utilisateur du téléservice existant. Ajoutons aussi les 5 qui joignent le formulaire téléchargeable, même si deux seulement fournissent leurs coordonnées.

Ces chiffres mettent en lumière les freins principaux à la mise en place de l'administration électronique : le manque de sensibilisation, d'information et de formation des agents, ainsi que la difficulté de transformer des processus de travail aussi rapidement que ce que la technique le permet.

En effet, sur ces 86 communes ayant intégré le téléservice, on s'aperçoit bien que ce n'est plus la technique qui pose problème, mais bien le seul fait pour les agents d'accueil de connaître l'existence du téléservice (ou alors de vouloir en faire la publicité).



Conclusion

Le développement de l'administration électronique est désormais devenu un des objectifs majeur pour le gouvernement qui y voit « *un puissant facteur de modernisation de l'État.* » permettant de « *modifier profondément les procédures administratives, en enrichissant le travail des agents, au profit d'une administration en réseau, affranchie des pesanteurs hiérarchiques et d'un fonctionnement souvent trop cloisonné.* »²⁵

Appelées à jouer un rôle important dans la mise en œuvre de cette administration de service, particulièrement dans le cadre des 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.

Il est en effet remarquable de suivre le développement toujours plus grand des sites internet communaux, mais il est d'autant plus important de constater que la majorité de ceux-ci ne sont pas voués uniquement à la promotion de la ville mais aussi à la communication avec les habitants. La part réservée, en terme de volume, à ces derniers représente désormais l'espace le plus important et le plus précis. L'information locale en direction des usagers devient donc une constituante majeure dans la production de contenus.

Les politiques TIC audacieuses ne sont plus désormais l'apanage des grandes villes françaises. Il apparaît clairement que certaines communes de taille moyenne ont fait le choix des nouvelles technologies pour moderniser leurs administrations ou leur relation avec les citoyens. Ainsi trouve-t-on au palmarès des labels Villes Internet, une ville de taille moyenne (Vandoeuvre-lès-Nancy) parmi les cinq meilleures, et même une autre de moindre taille (Parthenay)²⁶.

Pour autant, il ne serait pas juste de valoriser ces initiatives sans remarquer les lacunes encore persistantes des administrations locales en matière de mutualisation de l'information et de dématérialisation des procédures. D'une manière globale, il a été soulevé les problèmes suivants :

- en premier lieu, des insuffisances quantitatives et qualitatives dans le renseignement à l'utilisateur (ce constat fut aussi porté dans l'état des lieux réalisé auprès des 100 plus grandes villes), alors que des solutions de mutualisation comme le co-marquage permettent à tous les acteurs publics de bénéficier de la meilleure information du local et du national ;
- un faible engouement pour la dématérialisation des procédures malgré une réelle évolution et un nombre encore trop faible de véritables services en ligne ;
- un manque d'information important vers les professionnels, qui ne sont pas toujours la cible des directions de la communication souvent en charge de la ligne éditoriale du site ;
- et enfin, un manque cruel de formation et de sensibilisation du personnel municipal pourtant premier bénéficiaire, avec l'utilisateur, de l'administration électronique.

Pour autant, sur ce dernier point, la faute n'est pas imputable aux services qui, au vu des entretiens menés, démontrent une véritable envie à ce niveau. Malgré tout, on notera leur réticence provoquée par les changements qu'impose ce nouveau type de traitement des demandes administratives (réticence qui s'estompe au fur et à mesure des formations). Ce manque d'information a particulièrement été visible lors de l'envoi d'un courriel aux services

²⁵ Discours du Premier Ministre Jean-Pierre Raffarin le 7 février 2004

²⁶ Voir en annexe 6, page 48-49, une liste des actions et bonnes pratiques les plus intéressantes développées par les villes moyennes étudiées.

des mairies. Trop peu ont communiqué le lien ou la pièce à télécharger lorsque ceux-ci étaient disponibles. Or la relation par messagerie électronique est primordiale dans ce genre de service.

Globalement, le service en ligne est donc toujours insuffisant malgré les avancées significatives et les bonnes pratiques notées lors de l'étude des 193 sites internet.

Certaines préconisations faites lors de la première étude sur les 100 plus grandes villes restent alors toujours d'actualité. La première étape consiste toujours à développer des informations précises à l'usager et de les organiser autour de guides des droits et démarches performants et actualisés. L'usager doit pouvoir trouver sans difficulté l'information recherchée, avec les coordonnées locales, pour ensuite utiliser un téléservice s'il le désire.

Une organisation fonctionnelle des services ainsi qu'une formation adéquate doit être aussi dispensée afin d'orienter l'agent vers une mission d'accueil privilégiant la relation avec l'administré. L'objectif de l'administration électronique n'est pas de suppléer le personnel mais bien de faire évoluer sa fonction et de le décharger autant que possible du traitement mécanique et répété de la demande. Par la même, la mairie, qui est le premier interlocuteur du citoyen, doit pouvoir orienter ce dernier vers les bons interlocuteurs locaux en dehors de son enceinte. Elle doit pouvoir aussi répondre directement à certaines demandes. Pour cela, il faut donc favoriser les échanges entre les organismes, mutualiser les contenus et s'affranchir des mises à jour en disposant d'outils commun comme le co-marquage. Ce point fait d'ailleurs partie des premiers chantiers mis en œuvre dans le cadre du programme « Adele ». On peut voir, en effet, à travers un petit film d'animation²⁷, l'héroïne réaliser l'ensemble de ses démarches administratives conséquence de son changement de domicile auprès d'un seul interlocuteur.

Enfin, on n'insistera jamais trop pour dire que la technique n'est pas l'enjeu le plus important, et que l'information des agents et leur implication dans les projets sont bien plus complexes et décisifs. Et cette sensibilisation passe bien entendu par la mise en place de réels projets communaux, structurant, et impliquant les services informatiques et techniques, mais aussi et surtout ceux qui ont vocation à accueillir le public.

D'une manière plus générale, les politiques TIC menées dans les territoires sont encore trop timorées en matière d'administration électronique. Celle-ci fait encore figure d'accessoire pour les élus. Cela peut, certes, s'expliquer par une faible demande de la part de la population qui ne connaît encore que peu cette possibilité (83% des français ne savent pas ce qu'est l'administration électronique²⁸), mais il revient en partie aux collectivités de faire connaître ces solutions au grand public. Les Français, s'ils ne connaissent pas, sont demandeurs d'un meilleur accès à l'information. Les premiers résultats en nombre d'appels au « 39 39 »²⁹ sont là pour en témoigner.

²⁷ « Adèle et Marc » 1^{er} épisode : le changement d'adresse - <http://www.adae.gouv.fr/adele/>

²⁸ Sondage BVA-Le Forum européen de l'administration électronique - 2004

²⁹ Service de renseignements administratifs par téléphone mis en place en octobre 2004 par le gouvernement

ANNEXES

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

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 l'amène 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.

La grille d'évaluation

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. / courriel = 3		
Combien d'organismes y sont référencés ?	Aucun = 0	Moins de 5 = 1	Entre 5 et 10 =2	Entre 11 et 20 =3	Plus de 20 = 4	
I-2 – Guide des droits et démarches / Informations						
Existe-il un guide des droits et démarches en ligne ?	Non = 0	Oui = 1	Qui =1			
Répartition particuliers/Professionnels (entreprises)	Non = 0	Oui = 1				
Les thèmes abordés par ce guide :						
1/Particuliers :.....	Pas de guide = 0	Etat civil et papiers =1	Famille/ logement/ santé = 2	Scolarité/ emploi/formation = 3	Plus = 4	
2/Professionnels :.....	Pas de guide = 0	Annuaire des entreprises locales = 1	Aides à la création et structures d'accompagnement = 3	Informations et statistiques économiques = 4		
Combien de fiches y sont référencées ?	Aucun = 0	Moins de 5 = 1	Entre 5 et 10 = 2	Entre 11 et 20= 3	Entre 21 et 50 = 4	Plus de 50 = 5
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 égal 4 clics = 1	< 4 clics = 2			
Y a – t-il un lien vers <i>service public.fr</i> ?	Non = 0	Oui = 1				

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

III – Démarche administrative par courriel						
Temps de réponse par la collectivité	Pas de réponse = 0	2 jours ou plus = 1	Le lendemain = 2	Dans la journée = 3		Dans la matinée = 4
Contenu du courriel-réponse	Pas de réponse = 0	Réponse orientée = 1	Coordonnées = 1	Infos complètes = 2	Infos incomplètes = 1	Lien vers la téléprocédure si existante (en ligne ou téléchargeable) = 1

Le questionnaire



QUESTIONNAIRE SUR L'ADMINISTRATION ELECTRONIQUE

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
- Informations aux entrepreneurs
- Autres.....

3 – Qui décide et/ou valide le contenu du site ? (personne et service)

.....

Comment les contenus sont-ils réalisés ?

En interne
Par un prestataire externe Lequel ?.....

4 – Le site est-il régulièrement mis à jour ?

Oui

Non

Si oui à quelle fréquence ?

Et par qui ?

5 – 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 ?

.....
.....

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

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

.....
.....
.....

Non

7 – Le site Internet de votre commune offre-t-il un guide des droits et démarches en ligne (*on entend par « guide » un espace sur le site où l'utilisateur peut trouver une réponse à des questions administratives, ex : « comment refaire ma carte d'identité »*) ?

Oui **Si oui, répondre à l'annexe 1 (11 questions) p. 3**

Non **Si non, répondre l'annexe 2 (10 questions) p. 5**

8 – Proposez-vous sur votre site la possibilité de réaliser une demande d'extrait d'acte d'état civil en ligne ?

Oui

Non

9 – Avez vous des statistiques concernant l'usage de ce téléservice par les usagers ?

Oui Si oui, lesquels ?.....

.....

Non

10 - Quelles ont été les difficultés de la mise en œuvre de ce téléservice (pour les usagers, pour les agents) ?

.....
.....
.....

ANNEXE 1 :

1 – Offrez-vous aux citoyens ou aux professionnels la possibilité de réaliser leurs démarches administratives en ligne ?

Oui Si oui, de quel type ?
Formulaires en ligne
Formulaires téléchargeables (pdf ou autres)

Non

Si non, pour quelles raisons ?.....

.....

2 – Pensez-vous que le renseignement administratif en ligne et les téléprocédures peuvent améliorer :

- le service au citoyen ? Oui Non

- le fonctionnement des services ? Oui Non

Comment ?

.....

.....

Quelles ont été les contraintes de la mise en œuvre de ce service ?

.....

.....

.....

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

Oui

Non

Si c'est fait, peut-on en connaître les conclusions ?

.....

.....

.....

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

.....

.....

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

.....

.....

.....

5 – Les agents chargés de l'accueil ont-ils suivi une formation sur l'utilisation des TIC et du site Internet de la ville en particulier ?

.....

.....

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

Oui si oui lesquels ?.....

Non

7 – Avez vous des statistiques concernant l’usage des téléprocédures par les usagers ?

Oui Si oui, lesquels ?.....

Non

8 – Etes vous demandeurs 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

9 – Connaissez-vous des solutions ou des prestataires fournissant des solutions ou plates-formes pour l’administration en ligne ?

Oui Si oui, lesquels ?.....

Non

10 – Connaissez-vous le co-marquage « service-public.fr » ?

Oui

Non

11 – Avez-vous intégré service-public.fr sur votre site ?

Oui

Non Si non Pourquoi ?.....

ANNEXE 2 :

1 – Quels sont, selon vous, les projets prioritaires en matière de TIC dans votre ville ?

.....
.....
.....

2 – Quels sont, selon vous, les contenus à développer, en priorité, sur le site Internet de votre ville ?

.....
.....
.....

3 – La demande d'extrait d'acte d'état civil est-elle possible depuis votre site Internet ?

Oui
Non

4 – Des téléprocédures ou un guide des droits et démarches ont-ils été demandés par les citoyens ?

Oui
Non

5 – Envisagez-vous de développer ce type de service sur votre site ?

Oui
A quelle échéance ?.....
Non
Si non, pourquoi ?.....
.....

6 – Quels seraient, selon vous, les avantages et les inconvénients liés à l'introduction de ce type de contenus ?

.....
.....
.....

7 – Connaissez-vous des solutions ou des prestataires fournissant des solutions ou plateformes pour l'administration en ligne ?

Oui
Si oui, lesquels ?.....
Non

8 – Connaissez-vous le co-marquage avec « service-public.fr » ?

Oui
Non

9 – Avez-vous intégré « service-public.fr » sur votre site ?

Oui

Non

Sinon, pourquoi ?.....

10 – Qui décide, dans votre ville, de la mise en œuvre de nouveaux contenus ?

Le maire

L'élu en charge des TIC

Le directeur informatique

Le webmestre

Le directeur de la communication

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)

Liste des villes moyennes étudiées

Abbeville	Rezé	La Roche-sur-Yon	Rochefort
Agde	Chambéry	La Valette-du-Var	Rodez
Agen	Charenton-le-Pont	Lambersart	Romans-sur-Isère
Aix-les-Bains	Charleville-Mézières	Laon	Rosny-sous-bois
Ajaccio	Chartres	Laval	Saint-André
Albi	Châteauroux	Le Creusot	Saint-Benoît
Alençon	Châtelleraut	Le Port	Saint-Brieuc
Alès	Chaumont	Le Puy-en-Velay	Saint-Chamond
Anglet	Cherbourg-Octeville	Lens	Saint-Cloud
Angoulême	Cholet	Levallois	Saint-Dié-des-Vosges
Anncy	Cognac	Libourne	Saint-Dizier
Annemasse	Colmar	Liévin	Saintes
Annonay	Compiègne	Lisieux	Saint-Germain-en-Laye
Antibes	Concarneau	Lomme	Saint-Louis
Argenteuil	Conflans-Sainte-Honorine	Lons-le-Saunier	Saint-Malo
Arles	Corbeil-Essonnes	Lorient	Saint-Nazaire
Armentières	Creil	Lormont	Saint-Pierre
Arras	Créteil	Louviers	Saint-Quentin
Aubagne	Dax	Lunéville	Saint-Raphaël
Aubervilliers	Dieppe	Mâcon	Salon-de-Provence
Auch	Digne-les-Bains	Marcq-en-Baroeul	Sarreguemines
Aurillac	Dole	Massy	Saumur
Autun	Douai	Maubeuge	Sedan
Auxerre	Draguignan	Meaux	Sens
Bar-le-Duc	Drancy	Melun	Sète
Bastia	Dreux	Mende	Soissons
Bayonne	Epernay	Menton	Tarbes
Beaune	Epinal	Millau	Thionville
Beauvais	Epinay-sur-Seine	Miramas	Thonon-les-Bains
Belfort	Ermont	Montauban	Tourcoing
Bergerac	Etampes	Montbéliard	Troyes
Béthune	Evreux	Montceau-les-Mines	Tulle
Béziers	Fécamp	Mont-de-Marsan	Valence
Biarritz	Fontenay-sous-bois	Montélimar	Valenciennes
Blois	Forbach	Montluçon	Vandoeuvre-les-Nancy
Bobigny	Fougères	Montreuil	Vannes
Bondy	Fréjus	Morlaix	Verdun
Boulogne-sur-Mer	Gagny	Moulins	Vernon
Bourg-en-Bresse	Gap Pierre	Narbonne	Vertou
Bourges	Givors	Nevers	Vesoul
Bourgoin-Jallieu	Gonesse	Niort	Vichy
Brive-la-Gaillarde	Grande-Synthe	Nogent-sur-Marne	Vienne
Bruay-la-Buissière	Grand-Quevilly (Le)	Nogent-sur-Oise	Vierzon
Cagnes-sur-Mer	Grasse	Noisy-le-sec	Villefranche-sur-Saône
Cahors	Guéret	Orange	Villeneuve d'Ascq
Calais	Haguenau	Oyonnax	Villeneuve-sur-Lot
Cambrai	Hazebrouck	Périgueux	Villiers-le-Bel
Cannes	Hem	Pointe-à-Pitre	Villiers-sur-Marne
Carcassonne	Hénin-Beaumont	Pontoise	Vincennes
Carpentras	Hyères	Puteaux	Voiron
Castres	Istres	Quimper	Wattrelos
Cayenne	La Ciotat	Rambouillet	
Chalon-sur-Saône	La Garenne-Colombes	Roanne	

Les bonnes pratiques relevées sur les sites

Mairie d'Arles : Un guide complet regroupant les informations pratiques et les consignes pour réaliser les démarches administratives les plus courantes est disponible en ligne. Très utile, il facilite grandement la recherche d'informations :

<http://www.arles.org/portail/index.asp?p=1&site=guide>

Mairie d'Aurillac : Mise en ligne d'un site intégralement réservé aux professionnels. Il met à disposition de ces derniers les informations nécessaires à leur implantation sur le territoire communal :

<http://www.entreprendre-aurillac.com/>

Mairie de Bergerac : Un formulaire en ligne est disponible pour les professionnels désirant s'installer à Bergerac. Ils peuvent y décrire leurs objectifs et leurs attentes :

<http://www.bergerac.fr/Siteville/economie/einstal.htm#>

Mairie de Vernon : Accès personnalisé au site selon que l'on soit « visiteur », « résident », ou une « entreprise » :

<http://www.ville-vernon27.fr/>

Mairie de Dreux : Très bonne ergonomie du site avec des accès thématiques clairs et simples. On relèvera l'espace vie pratique pour exemple :

<http://www.drouais.com/Pratique/index.php>

Mairie Alès : Possibilité de contacter directement les services techniques de deux manières (formulaire en ligne et téléphone) sous la rubrique « allô mairie »:

<http://www.ville-ales.fr/>

Mairie de Cahors : Comme on peut le retrouver sur certains autres sites communaux, la mairie de Cahors a mis en place un numéro vert d'information pour ses habitants :

<http://www.mairie-cahors.fr/Ville/page.html>

Mairie de Bourgoin-Jallieu : Un grand nombre de démarches sont mises en ligne :

http://www.bourgoinjallieu.fr/rubriques/vivre/index.php?rub=0&pagebis=../Pages_Communes/demarches.html

Avec quelques particularités :

[Déclaration des chiens dangereux](#)

[Dérogation au repos dominical](#)

Mairie de Mont-de-Marsan : L'ensemble des services publics est disponible sur un seul et unique site développé par le département. Problème, les informations pour les démarches administratives ne sont pas localisées à la commune :

<http://www2.landespublic.org/servicepublic>

Mairie de Mende : La mairie met à la disposition de ses habitants et professionnels une douzaine de formulaires d'urbanisme téléchargeables :

<http://www.mende.fr/page.php?cp=82&langue=1>

Le PLU³⁰ est aussi consultable en ligne.

³⁰ PLU : Plan Local d'Urbanisme, anciennement POS (Plan d'Occupation des Sols)

Mairie de Cholet : En plus du comarquage de *service-public.fr*, la mairie de Cholet offre la possibilité à ses citoyens de s'inscrire au théâtre municipal :

<http://www.ville-cholet.fr/cult/theabon.htm>

Et de réserver un espace sportif communal :

<http://www.ville-cholet.fr/sport/preinst1.php>

Mairie d'Épernay : Pas en lien direct sur le site mais mentionné à juste titre sur celui-ci, la mairie a développé un « Point Accueil Multi Service » permettant aux habitants d'obtenir une réponse dans un grand nombre de domaines. On notera la présence d'un médiateur chaque samedi :

<http://www.epernay.fr/affiche.asp?arbo=1&num=243>

Mairie de Saint-Dizier : Un grand nombre de démarches est, là aussi, recensé avec quelques particularités :

[Déclaration d'objets perdus](#)

[Demandes de dérogation scolaire](#)

[Demande de raccordement au réseau d'eaux usées](#)

[Demande d'informations cadastrales](#)

[Demande de location de jardins familiaux](#)

[Demande de subventions pour l'aménagement d'un trottoir](#)

[Demande pour la pose d'une enseigne](#)

Mairie de Maubeuge : Ce site est sans doute un des plus complets en matière d'administration électronique. Les démarches y sont nombreuses (rubrique « formalités ») Et les informations pour les entreprises aussi (rubriques « entreprises »). On notera la présence d'un numéro vert pour la mairie et la possibilité pour les entrepreneurs de s'inscrire en ligne pour obtenir des informations individualisées:

<http://www.ville-maubeuge.fr/>

Mairie de Lambersart : Grand nombre de téléprocédures avec quelques particularités. On pourra juste regretter que certaines ne soient qu'un lien vers l'organisme compétent :

<http://www.ville-lambersart.fr/demarches-en-ligne.htm>

Mairie de Villeneuve d'Ascq : Mise à disposition d'un accès et d'informations pour les malvoyants :

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

Mairie de Saint-Quentin : Comme on peut le voir sur certains autres sites communaux, la ville de Saint-Quentin met à la disposition des professionnels souhaitant s'installer une « bourse aux locaux » industriels (bureaux, entrepôts, etc.) :

<http://www.ville-saintquentin.fr/pages/a2.asp#>

Mairie de Belfort : Moins important mais plus original, la mairie de Belfort permet aux futurs mariés habitant la commune de remplir une déclaration sur l'honneur :

<http://www.mairie-belfort.com/pdfetatcivil/mariage.pdf>

Corps du courriel envoyé aux collectivités

Bonjour,

Je suis né dans votre commune et j'ai besoin, au plus vite, d'un extrait d'acte de naissance avec filiation pour moi-même.

Pourriez-vous m'indiquer la démarche à suivre ainsi que les coordonnées de la personne ou du service auquel je dois m'adresser ?

En vous remerciant par avance,

Cordialement,

XXXX

xxx@yyy.fr