



## **Accès et services numériques : les habitants au cœur de l'action des villes moyennes et des intercommunalités**

---

Résultats d'une enquête réalisée par la FMVM  
de juin à septembre 2005

---

**Octobre 2005**

## LA FMVM, UN RÉSEAU DE VILLES MOYENNES ET D'INTERCOMMUNALITÉS

### ***La FMVM, un lieu d'échanges, de réflexion et de concertation***

Association créée en 1988, la Fédération des Maires des Villes Moyennes (FMVM) regroupe les maires des villes centre dont la population est comprise entre 100 000 et 20 000 habitants ainsi que les présidents des intercommunalités à fiscalité propre qui intègrent une ville moyenne. Elle compte aujourd'hui 161 adhérents et est présidée par Bruno Bourg-Broc, député-maire de Châlons-en-Champagne. Représentative du cinquième de la population française, la FMVM constitue un réseau de partage d'informations et de mise en commun des savoir-faire et des expériences grâce auquel les adhérents disposent d'éléments d'aide à la décision et à la gestion locale.

### ***La FMVM, une force active dans le débat démocratique***

Le pluralisme politique, la parité de ses instances et la répartition géographique de ses adhérents garantissent la représentativité de la FMVM qui, conjuguée à son expérience, en font un interlocuteur privilégié des pouvoirs publics. La FMVM est écoutée et sa démarche est un gage d'efficacité pour les villes moyennes et leurs intercommunalités. La FMVM contribue régulièrement à faire progresser et amender les projets en cours.

### ***La FMVM, une force de propositions reconnue***

Les élus définissent leurs thèmes de réflexion prioritaires. Les débats et analyses, les réunions de travail, les colloques thématiques, le travail d'une équipe permanente et l'apport de spécialistes confèrent à la FMVM un niveau d'expertise qui lui vaut d'être reconnue par tous ses interlocuteurs : les élus locaux, les pouvoirs publics, les entreprises publiques et privées, la presse qui fait régulièrement écho des travaux et des propositions de la FMVM.

Les villes moyennes et leurs agglomérations constituent un réseau consulté prioritairement lors de tous les grands débats qui intéressent les collectivités territoriales et l'aménagement du territoire.

En outre, la FMVM porte la parole de ses adhérents dans les instances nationales de concertation (Comité des finances locales, Conseil national des villes, Comité national d'aménagement et de compétitivité des territoires...).

Enfin, ses réseaux, qu'ils soient politiques ou associatifs, traversent les frontières : relations avec l'Europe et coopération décentralisée.

### ***L'intercommunalité en agglomérations de villes moyennes***

Les villes moyennes sont, en grande majorité, engagées dans une démarche d'intercommunalité à fiscalité propre. C'est en effet le cas pour 95 % des villes moyennes. L'intercommunalité est devenue

un élément-clé du développement des territoires et des villes moyennes en particulier. À travers l'essor de l'intercommunalité se développe une véritable logique d'agglomération, de bassin de vie, permettant d'impulser et de renouveler le développement local, de rationaliser l'exercice des compétences, d'améliorer et de développer les services rendus aux citoyens.

Les villes moyennes et leurs communautés constituent un modèle de développement alternatif à la concentration grandissante de la production, des savoirs et des richesses, mais aussi de plus en plus des services publics, dans et autour des plus grandes métropoles.

Enfin, la mutualisation des recettes et des dépenses que permet la démarche intercommunale est particulièrement prégnante dans le cadre de la problématique des charges de centralité.



5, rue Jean-Bart  
75006 Paris - France  
Tél. : +33 1 45 44 99 61  
Fax : +33 1 45 44 24 50  
courriel : [fmvm@villemoyennes.asso.fr](mailto:fmvm@villemoyennes.asso.fr)  
[www.villemoyennes.asso.fr](http://www.villemoyennes.asso.fr)

## **Les Villes Moyennes et leurs Intercommunalités agissent en faveur du numérique pour tous**

Infrastructures, services et usages numériques étant interdépendants, les collectivités locales — et au premier chef les communes et leurs groupements — sont les mieux placées pour faciliter l'accès et favoriser l'appropriation et l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) par tous.

Sur la question des réseaux et de leur déploiement, l'enquête que la FMVM a menée auprès des villes moyennes et de leurs intercommunalités révèle qu'en matière de couverture haut débit, les villes moyennes et leurs habitants bénéficient d'un accès globalement satisfaisant (les 2/3 des villes moyennes sont couverts par au moins une technologie d'accès haut débit). Ce qui n'est en revanche pas encore le cas des intercommunalités pour lesquelles, par ailleurs, le dégroupage est loin d'être une réalité, créant de fait une rupture de l'égalité des habitants au cœur même du périmètre intercommunal. Néanmoins, pour faciliter l'accès aux TIC pour tous, villes et communautés ont multiplié leurs efforts et, par exemple, se sont fortement engagées dans des plans de développement de l'internet à l'école, ont maillé leurs territoires par des lieux d'accès public à internet... On notera également que près de la moitié des intercommunalités sont impliquées dans un projet de construction d'infrastructures d'accès à l'internet haut débit.

L'usage des TIC s'impose petit à petit comme une nécessité de développement économique et de la vie sociale, aussi la question de l'accès au numérique est totalement indissociable de celle des services en ligne. L'offre de services numériques est aujourd'hui un paramètre indispensable de l'attractivité des territoires communaux et intercommunaux qui ont, grâce aux TIC, un moyen d'offrir à la population l'accès à un bouquet de services publics, de favoriser l'implantation et la compétitivité des entreprises, d'améliorer la promotion touristique et la mise en valeur de la culture et du patrimoine, de favoriser les apprentissages à travers les formations à distance...

L'enquête réalisée par la FMVM montre que les villes moyennes et leurs intercommunalités ont mis en ligne à l'attention des habitants de nombreuses informations culturelles, éducatives, sociales, etc. En revanche, des progrès restent à faire en matière de services numériques interactifs.

D'autant que l'administration électronique recèle de multiples atouts :

- accroissement de la proximité des services publics locaux,
- facilitation et simplification des démarches des usagers,
- facilitation de l'accès à l'information administrative et locale,
- accroissement de l'efficacité du service rendu par les collectivités aux habitants,
- etc.

Mais, pour être effectifs et viables, le développement de l'offre de services en ligne et la mise en place de guichets numériques nécessitent que les collectivités locales elles-mêmes s'adaptent en interne aux évolutions que le numérique engendre. C'est un défi important que doivent relever les élus et les agents, car les TIC impliquent notamment de nouvelles relations entre les habitants et la collectivité, et permettent aussi de développer de nouvelles formes de démocratie participative (échanges avec les élus, consultation et référendum en ligne...).

Le développement de services en ligne constituent en outre un facteur d'incitation à l'usage des TIC. Technologies qui sont particulièrement pertinentes en matière d'égal accès aux services publics. Car les TIC permettent non seulement d'assurer l'accessibilité des services publics là où ils avaient disparu, mais elles permettent aussi de développer cette accessibilité, de créer de nouveaux services.

Enfin, les TIC permettent incontestablement aux villes moyennes et à leurs intercommunalités d'améliorer l'efficacité de leurs services et de réduire les coûts de gestion. Si elles impliquent de nouvelles méthodes de travail, elles sont synonymes de réels gains de temps. L'enquête de la FMVM révèle que la mise en réseau des services leur permet entre autre de disposer d'une messagerie, de bases de données, de ressources documentaires, d'un agenda partagé. On apprend aussi que la mise en réseau avec les autres partenaires (région, département, chambres consulaires...) n'est pas encore à ce jour rentrée dans le quotidien des villes moyennes et de leurs intercommunalités.

Les différents volets de l'enquête montrent indiscutablement qu'à tous les niveaux, les villes moyennes et leurs intercommunalités multiplient leurs actions numériques en faveur des habitants.

## L'enquête

La Fédération des Maires des Villes Moyennes (FMVM) a réalisé une enquête auprès des villes moyennes et de leurs intercommunalités dont elle a rendu publics les résultats à l'occasion des 3es Rencontres des territoires numériques d'Agen. 266 collectivités ont été sollicitées. 173 ont répondu, soit un taux de réponses de 65 % (71 % des villes moyennes et 59 % de leurs intercommunalités).

À travers cette enquête, la FMVM souhaitait connaître :

- L'accessibilité numérique des villes moyennes et de leurs communautés,
- Leurs actions en faveur du développement des TIC, en particulier les services en ligne que ces collectivités développent à l'attention des habitants,
- L'utilisation des TIC dans la gestion quotidienne des villes moyennes et de leurs intercommunalités.

*La FMVM remercie tout particulièrement les collectivités qui ont répondu à l'enquête :*

Abbeville • Agen • CA d'Agen • Ajaccio • CA du Pays Ajaccien • Albi • Alençon • Annecy • Annonay • CC du Bassin d'Annonay • Arles • CA Arles - Crau - Camargues - Montagnette • Armentières • Arras • CU d'Arras • Aubagne • Auch • Aurillac • Auxerre • CC de l'Auxerrois • Bar-le-Duc • CC de Bar-le-Duc • Bastia • Beaune • Beauvais • CA du Beauvaisis • Belfort • CA de l'agglomération Belfortaine • Bergerac • CC de Bergerac Pourpre • Béziers • Blois • CA de Blois • Boulogne-sur-Mer • CA du Boulonnais • Brive-la-Gaillarde • CA de Brive • CA de l'Artois • Cagnes-sur-Mer • CC du Pays de Cahors • Calais • CA du Calaisis • CA de Cambrai • Carcassonne • Carpentras • CA de Castres Mazamet • Cavaillon • Cayenne • CC du Centre Littoral • Châlons-en-Champagne • CA de Châlons-en-Champagne • Chalon-sur-Saône • CA du grand Chalon • CA Chambéry Métropole • Charleville-Mézières • CA Chartres Métropole • Châteauroux • CA du Pays Châtelleraudais • CC du Pays Chaumontais • Cherbourg-Octeville • Cholet • CA du Choletais • Colmar • CC de Concarneau Cornouaille • Conflans-Sainte-Honorine • Creil • CC de l'agglomération creilloise • Dieppe • Digne-les-Bains • CC du Jura Dolois • Douai • CA du Douaisis • CA Dracénoise • CC Épernay - Pays de Champagne • Épinal • Évreux • CA d'Évreux • Fécamp • CC de Fécamp • Forbach • Gap • Givors • Haguenau • Hyères • SAN Ouest Provence • La Ciotat • La Roche-sur-Yon • CC du Pays Yonnais • La Valette-du-Var • Lannion • CA de Lannion Trégor • Laval • Le Creusot • CU Creusot-Montceau • CA Territoire de la Côte Ouest • CC du Sud • Libourne • Liévin • Lisieux • Lorient • CA du pays de Lorient • CA Seine-Eure • Lunéville • CC du Lunévillois • Mâcon • CC Provence Lubéron Durance • CA du Marsan • Martigues • Maubeuge • CA Maubeuge Val de la Sambre • Melun • CA Melun Val de Seine • Millau • CC de Millau Grands Causses • Montauban • CA du Pays de Montauban et des Trois Rivières • Montbéliard • CA du Pays de Montbéliard • Montceau-les-Mines • Montélimar • CC Sésame • CA de Moulins • Narbonne • CA de la Narbonnaise • Nevers • Niort • CA de Niort • Nogent-sur-Oise • Périgueux • CA Périgourdine • Pointe-à-Pitre • Rambouillet • CA du Grand Roanne • Rochefort • CA du Pays Rochefortais • CA du Grand Rodez • Romans-sur-Isère • CC du Pays de Romans • CA de l'Est de la Réunion • Saint-Brieuc • Saint-Dié-des-Vosges • Sd • Saint-Lô • CC de l'agglomération Saint-Loise • Saint-Louis • CC des Trois-Frontières • Saint-Malo • CA du Pays de Saint-Malo • Saint-Nazaire • CA Région Nazairienne et de l'Estuaire • CA CIVIS • Saint-Quentin • Saintes • Salon-de-Provence • CA de Sarreguemines Confluences • Saumur • CA Saumur Loire Développement • Sedan • Soissons • CA du Soissonais • Tarbes • CC du Pays de Tulle • Vannes • CC de Verdun • Vesoul • CC de l'Agglomération de Vesoul • Vichy • CA de Vichy • Vienne • CA du Pays Viennois • Vierzon • CC Vierzon Pays des cinq rivières • Villefranche-sur-Saône • Voiron

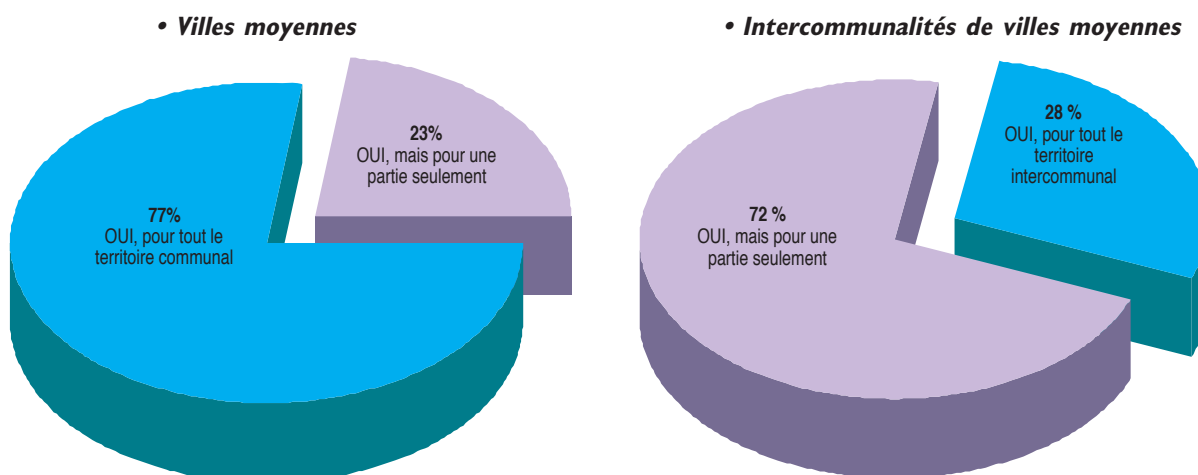
— PREMIÈRE PARTIE —

## L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE DES VILLES MOYENNES ET DE LEURS INTERCOMMUNALITÉS

*Dans une première série de questions, les villes moyennes et les intercommunalités de villes moyennes étaient interrogées sur les possibilités d'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) sur leur territoire. Quelles infrastructures existe-t-il ? Quels modes d'accès aux TIC les villes moyennes et leurs communautés ont-elles développés ?*

### Les infrastructures

L'ensemble des villes moyennes et de leurs intercommunalités est, sur tout ou partie de son territoire, desservi par une ou des technologies d'accès à l'internet haut débit.



**Des progrès restent à faire en ce qui concerne l'accessibilité totale des intercommunalités de villes moyennes en matière de haut débit.** Moins d'un tiers de ces collectivités bénéficie d'une couverture complète et l'accès est souvent cantonné à la ville centre, voire à quelques communes limitrophes. Cette discontinuité de la couverture numérique au sein du territoire intercommunal entraîne de fait une rupture de l'égalité entre les habitants.

De plus, si l'adsl est disponible sur tout ou partie du territoire de l'ensemble des villes moyennes et de leurs intercommunalités, il n'en va pas de même pour les autres technologies d'accès à l'internet haut débit. C'est ce que révèlent les réponses ci-dessous.

## Les technologies d'accès à l'internet haut débit disponibles sur tout ou partie du territoire

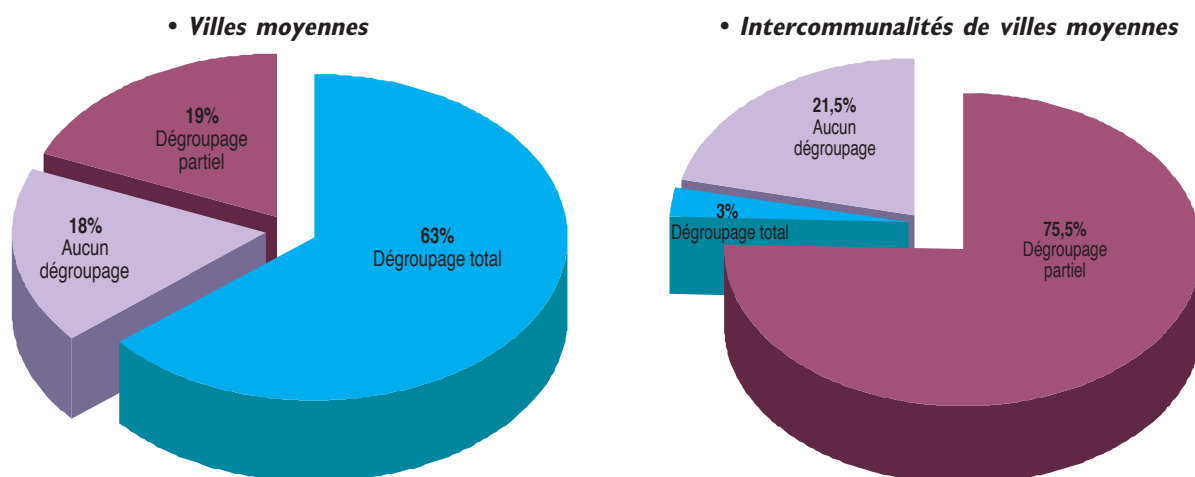
	• Villes moyennes	• Intercommunalités
• ADSL	100 %	100 %
• SDSL / VDSL	75 %	59,5 %
• GPRS	68 %	60 %
• Wap	53,5 %	50 %
• Wi-Fi	38,5 %	42 %
• Fibre optique	36,5 %	36,5 %
• UMTS	29 %	14 %
• Câble	24 %	21,5 %
• Satellite	23 %	34 %
• Boucle locale radio	12 %	7 %

### Le dégroupage

Le dégroupage (c'est-à-dire l'accès au réseau final de France Télécom par les opérateurs concurrents) est officiellement opérationnel sur le territoire français depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2001.

Là encore, force est de constater une forte inégalité entre les villes moyennes et leurs communautés. Les premières bénéficient pour **63 %** d'entre elles d'un dégroupage total. Ce qui n'est pas encore le cas, loin s'en faut, pour les secondes (avec 3 % seulement en dégroupage total).

### Le déploiement du dégroupage

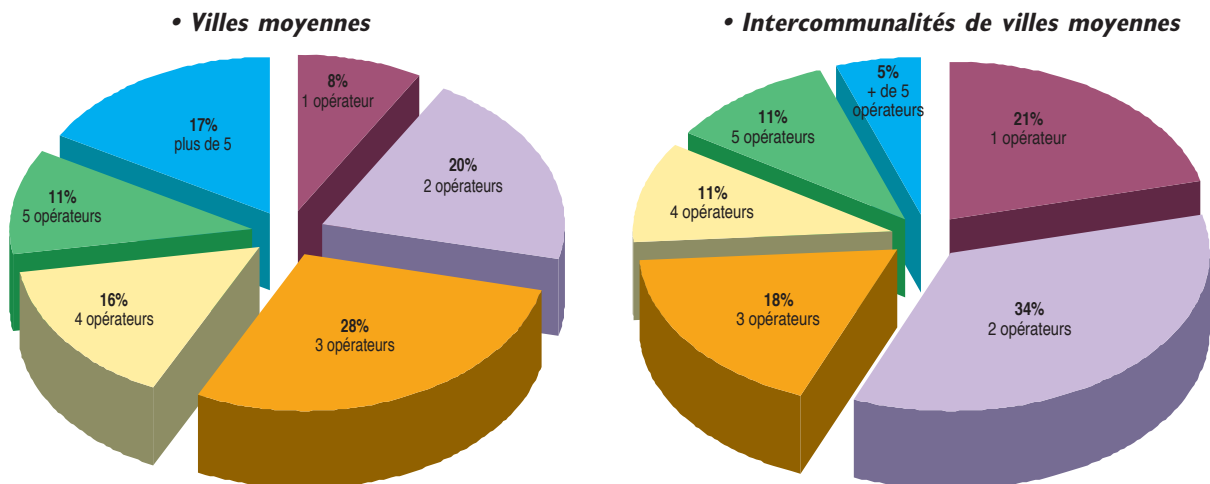


En ce qui concerne les **intercommunalités**, il faut préciser que pour **23 %** d'entre elles le dégroupage est total sur certaine partie du territoire et partiel sur d'autres. Lorsque les intercommunalités déclarent un dégroupage partiel, il concerne souvent la ville centre.

## Les fournisseurs d'accès

En 2005, dans **92 % des villes moyennes plusieurs opérateurs** (c'est-à-dire au moins deux) proposent un accès à l'internet haut débit. Le pourcentage diminue sensiblement, à un peu moins de **80 %**, **s'agissant des intercommunalités**.

### Nombre d'opérateurs proposant un accès à l'internet haut débit sur le territoire



## Infrastructures d'accès à l'internet haut débit

**26 % des villes moyennes** sont impliquées dans un projet de construction d'infrastructures d'accès à l'internet haut débit. Les projets en cours ou réalisés sont principalement des constructions de boucle locale métropolitaine. Deux villes moyennes ont mentionné être en cours de réflexion.

**44,5 % des intercommunalités** sont engagées dans un tel projet. Deux autres intercommunalités ont indiqué être en phase de réflexion.

La majorité des villes moyennes et de leurs intercommunalités développe des partenariats dans le cadre de leurs projets de construction d'infrastructures d'accès à l'internet haut débit. Toutefois, 8 % des villes moyennes et 6 % des intercommunalités ont indiqué qu'elles interviennent seules.

Interrogées sur **leurs partenaires** dans le cadre de leurs projets de construction d'infrastructures d'accès à l'internet haut débit :

#### Les villes moyennes

- **76,9 %** ont mentionné l'intercommunalité
- **42,3 %** le conseil général
- **30,8 %** le conseil régional
- **26,9 %** « autres » (Europe, syndicat mixte, société d'économie mixte...)

#### Les intercommunalités

- **45,5 %** ont mentionné les villes membres
- **42,4 %** le conseil général
- **60,6 %** le conseil régional
- **39,4 %** « autres » (Europe, syndicat mixte, sem, epci...)

### **Seules 8 villes moyennes et intercommunalités projettent de devenir opératrices de télécommunications.**

L'article L. 1425-1 du Code général des collectivités territoriales permet aux collectivités qui le souhaitent de devenir opératrices de télécommunications. Applicables depuis peu il est vrai, ces dispositions ne remportent pas à ce jour un franc succès en villes moyennes. En effet, seules quatre villes moyennes et quatre intercommunalités (dont une via un syndicat mixte) projettent de devenir opératrices de télécommunications. Quoi qu'il en soit, la plupart de ces 8 collectivités attendent la réalisation de l'infrastructure d'accès au haut débit avant de se décider.

### **Les espaces publics numériques**

De nombreuses villes moyennes, et désormais d'intercommunalités, ont implanté des espaces publics d'accès au web. En effet, la multiplication d'espaces publics multi-média dans les mairies, les bibliothèques, les médiathèques, les centres de loisirs, les centres sociaux, les espaces de proximité... facilite l'accès des habitants aux technologies de l'information et de la communication et favorise la mise en place de nouveaux services de proximité.

**88,5 % des villes moyennes et 62% de leurs intercommunalités** ont mis en place des espaces publics d'accès à internet.

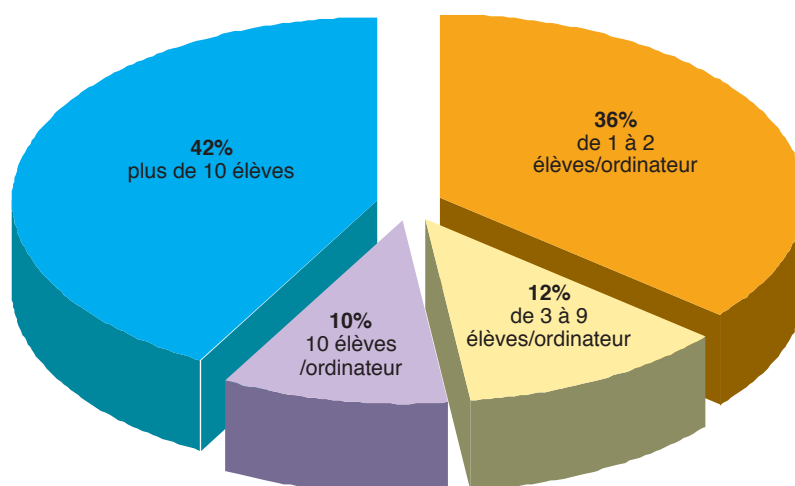
On notera qu'à côté des accès institués par les collectivités elles-mêmes des **accès privés à internet** (ex : cyber cafés) sont présents dans près d'un tiers des villes moyennes et, dans les mêmes proportions, des **accès associatifs** existent également.

Il est difficile de dresser une typologie de ces points d'accès car leur nombre varie d'une collectivité à une autre, le nombre d'ordinateurs mis à disposition est également très variable, de même que la présence ou non d'animateurs et leur nombre. Et dans un certain nombre de cas, minoritaires cependant, il peut s'agir d'une simple borne.

## Internet à l'école

**98 % des villes moyennes** sont engagées dans un plan de développement de l'internet à l'école. Dans **100 % des cas**, des ordinateurs ont été installés dans les écoles maternelles et/ou primaires. Peu d'intercommunalités étant actuellement compétentes dans le domaine scolaire, seules **13,5 % des intercommunalités** sont impliquées dans un plan de développement de l'internet à l'école.

**Nombre d'élèves par ordinateur**



Dans le cadre de leur plan de développement de l'internet à l'école, **17 % des villes moyennes ont engagé un partenariat avec une société informatique**. Le chiffre s'élève à **22 % s'agissant des partenariats tissés par les intercommunalités** avec des sociétés informatiques.

En outre, près de la moitié (49 %) des villes moyennes **s'appuient sur une offre de logiciel(s) libre(s)**. Ce que font un quart (25 %) des intercommunalités engagées dans un plan de développement de l'internet à l'école.

## — DEUXIÈME PARTIE —

### LES SERVICES POUR LES USAGERS DÉVELOPPÉS PAR LES VILLES MOYENNES ET LEURS INTERCOMMUNALITÉS

*Dans une seconde série de questions, les villes moyennes et leurs intercommunalités étaient interrogées sur les services numériques qu'elles ont mis en place en faveur des usagers. Administrés, entrepreneurs, touristes... de quelles informations disposent-ils ? Quels échanges et quelles démarches ont-ils la possibilité de réaliser en ligne ?*

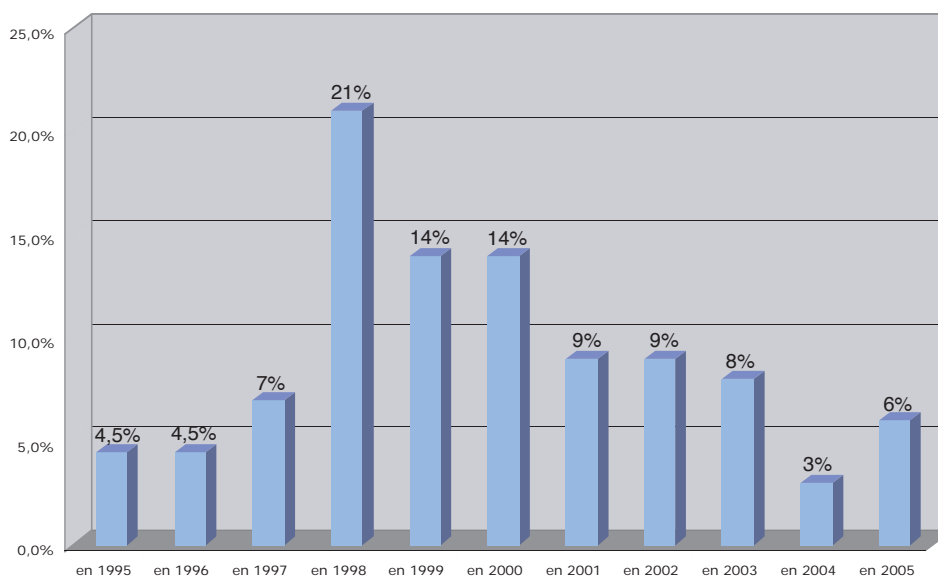
#### Informer les habitants

**98 % des villes moyennes disposent d'un site internet**, seules deux villes n'en sont pas encore pourvues. Ces deux villes moyennes prévoient la mise en ligne prochaine de leur site.

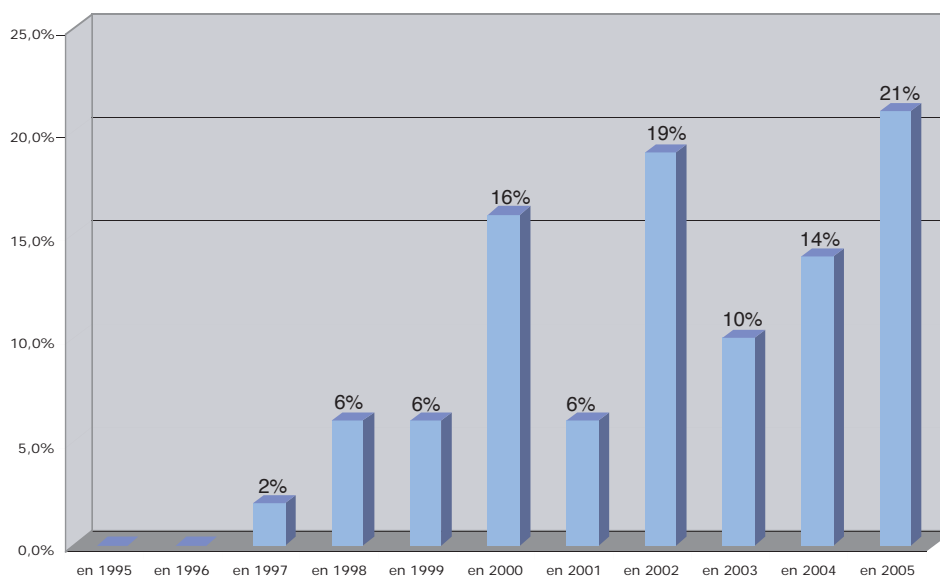
**77 % des intercommunalités de villes moyennes disposent d'un site internet.** Parmi les 23 % de communautés qui n'en ont pas : 44 % sont en cours de création de site, 44 % envisagent de le faire et 12 % ne souhaitent pas se doter d'un site internet. On peut donc supposer qu'à terme ce sont 88 % des intercommunalités qui seront pourvues d'un site.

Enfin, faut-il le rappeler, la différence existant entre les villes moyennes et leurs intercommunalités en matière de sites internet (existence, date de création) s'explique par la relative jeunesse des intercommunalités dont les pics de création s'enregistrent après les lois de 1992 et de 1999.

#### Date de création des sites internet des villes moyennes



### Date de création des sites internet des intercommunalités



### Informations et données en ligne sur les sites internet :

	• Villes moyennes	• Intercommunalités
• des informations <b>culturelles</b>	<b>100 %</b>	<b>66 %</b>
• des informations « <b>enfance-jeunesse</b> »	<b>96 %</b>	<b>25 %</b>
• des <b>photos</b> de la collectivité	<b>96 %</b>	<b>91 %</b>
• des informations « <b>enseignement-éducation</b> »	<b>95 %</b>	<b>37 %</b>
• des informations <b>touristiques</b>	<b>94 %</b>	<b>82 %</b>
• des informations « <b>santé-social</b> »	<b>89 %</b>	<b>21 %</b>
• des <b>plans</b> de la collectivité	<b>81 %</b>	<b>70 %</b>
• des <b>annuaires locaux</b>	<b>74 %</b>	<b>50 %</b>
• le <b>compte-rendu des conseils municipaux/communautaires</b>	<b>72 %</b>	<b>61 %</b>
• des <b>formulaires administratifs</b> à télécharger	<b>69 %</b>	<b>34 %</b>
• des informations sur la <b>collecte des déchets</b>	<b>68 %</b>	<b>82 %</b>
• des informations sur la <b>formation et l'emploi</b>	<b>65 %</b>	<b>39 %</b>
• des informations sur le <b>logement</b>	<b>63 %</b>	<b>48 %</b>
• des informations sur les <b>transports en commun</b>	<b>56 %</b>	<b>68 %</b>

Les intercommunalités ne mettent souvent en ligne que les informations relevant de leurs compétences, ce qui explique la faiblesse de certains pourcentages.

Par ailleurs, **29 % des villes moyennes** ont indiqué être adhérentes au **co-marquage « Service-Public local »**. Parmi les 71 % qui ne le sont pas, 31,5 % ont mentionné envisager de le faire, 35,5 % ont déclaré ne pas souhaiter adhérer à ce co-marquage et 33 % ne se prononcent pas.

**11 % des intercommunalités** sont adhérentes au **co-marquage « Service-Public local »**. Parmi celles qui ne le sont pas, 26 % ont indiqué souhaiter le devenir, 28 % ne veulent pas adhérer à ce co-marquage et 36 % ne se prononcent pas.

Le co-marquage « Service-Public local » permet d'afficher, sur le site des collectivités qui adhèrent à ce service, le guide national en ligne des droits et démarches (sous-ensemble de [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)) ainsi qu'un certain nombre d'informations locales.

### Services interactifs en ligne

Si le volet « information » des sites internet des villes moyennes et de leurs intercommunalités (cf. page précédente) est aujourd'hui pratiquement arrivé à maturation – notamment pour les villes dont l'expérience en matière de site est sensiblement antérieure – il reste encore des progrès importants à réaliser dans le domaine des services en ligne. Il faut cependant souligner que certains services en ligne mentionnés ci-dessous ne figurent pas en tant que tel sur le site même de la collectivité, mais sont proposés sur le site de l'office du tourisme pour ce qui est de la réservation hôtelière et sur celui de la bibliothèque pour ce qui est de la réservation d'ouvrages.

**Sur leur site internet, les services en ligne suivants sont proposés :**

	• Villes moyennes	• Intercommunalités
• Demande d'actes d'état civil en ligne	56 %	Néant
• Réservation hôtelière	4 %	9 %
• Consultation, référendum en ligne	11,5 %	21 %
• Service d'information et d'alerte multidiffusion (travaux de voirie, circulation, infos sur les écoles, crèches, services administratifs, risques type crues...)	37 %	7 %
• Accès à distance à la bibliothèque/médiathèque (ex : réservation d'ouvrages)...	30 %	2 %
• Inscription dans les crèches	4 %	5 %
• Enchères inversées pour les achats	1 %	12 %
• Autres (réservation de salle pour les associations, commande de sacs poubelle, chat avec les élus)	4 %	12 %

### Dématérialisation des marchés publics

Par ailleurs, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005, les collectivités locales sont tenues d'accepter la **réception dématérialisée des candidatures et des offres des entreprises** dans le cadre des marchés publics formalisés.

**Pour remplir cette obligation les villes moyennes et leurs intercommunalités :**

	• Villes moyennes	• Intercommunalités
• ont mis en ligne un outil spécifique	11 %	22,5 %
• utilisent une plate-forme électronique publique (mise en place par une collectivité locale)	17,5 %	10 %
• utilisent les services d'un organisme privé	71,5 %	67,5 %

### Services aux usagers via une carte à puce

Afin de faciliter l'accessibilité des services publics locaux, certaines villes moyennes et leurs intercommunalités mettent en place des cartes à puce de type « Carte de Vie Quotidienne » au bénéfice des usagers.

**9 % des villes moyennes** et **5,5 % des intercommunalités** ont développé un tel type de carte. Plusieurs collectivités ont indiqué qu'elles étaient en cours de réflexion et certaines ont même lancé des études de faisabilité en ce sens.

Pour les 14,5 % de villes moyennes et d'intercommunalités qui ont mis en place une carte à puce, les services accessibles via cette carte sont :

	• Villes moyennes	• Intercommunalités
• Bibliothèque/médiathèque	0%	25 %
• Activités sportives	22 %	25 %
• Cinémas	0 %	0 %
• Transports	0 %	25 %
• Cantine	89 %	50 %
• Crèche	44,5 %	0 %
• Autre	22 %	50 %

Sous la rubrique « *autre* », il a notamment été indiqué que la carte à puce permettait en particulier d'accéder aux haltes-garderies, crèches, écoles de musique et à des démarches administratives.

### Services aux entreprises

Pour favoriser le développement économique, l'implantation des entreprises et des commerces, les villes moyennes et leurs intercommunalités se saisissent des technologies de l'information et de la communication et développent des services au bénéfice des usagers de la sphère économique.

**25 % des villes moyennes** ont développé des **infrastructures haut débit sur une ou plusieurs zones d'activité économique**. Compte tenu du développement des intercommunalités et de leur compétence dans le domaine économique, de nombreuses villes moyennes ont précisé que la compétence relevait de la structure intercommunale dont elles sont membres. Aussi, ce sont **51,5 % des intercommunalités** qui ont développé ou sont en cours de développement d'infrastructures haut débit sur une ou plusieurs zones d'activité économique.

En outre, **30 % des communautés** ont mis en place ou sont en cours de développement de **services numériques spécifiques** à l'intention des entrepreneurs et des commerçants, tels qu'un portail d'information, des services mutualisés ou encore une plate-forme d'hébergement. Tandis que **17 % des villes moyennes** ont développé des services spécifiques.

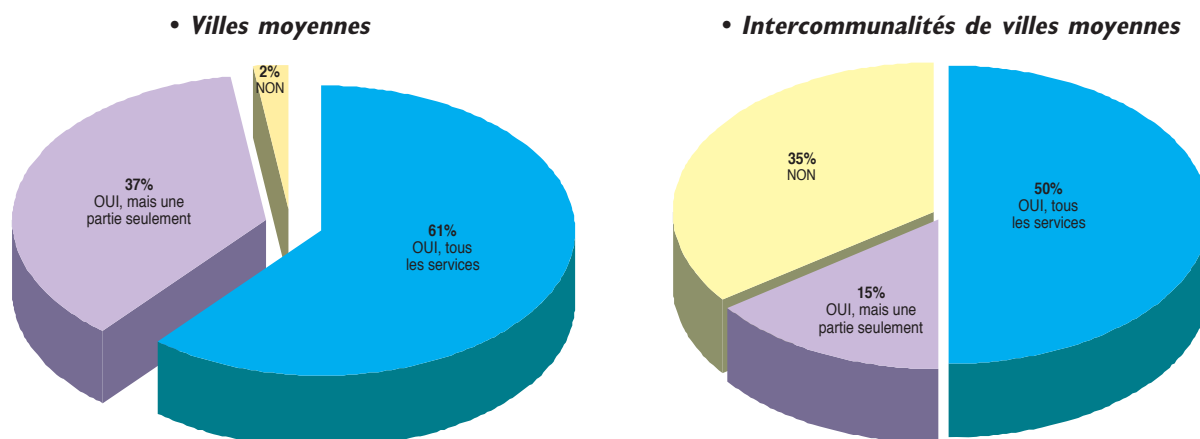
— TROISIÈME PARTIE —

## L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE DANS LES VILLES MOYENNES ET DE LEURS INTERCOMMUNALITÉS

*Une troisième et dernière série de questions interrogeait les villes moyennes et leurs intercommunalités sur leur utilisation en interne des technologies de l'information et de la communication. Quels usages des TIC pour accroître l'efficacité de la collectivité locale ? Quelles mises en réseau ?*

### La collaboration entre les services

Une première question portait sur la mise en réseau ou non des services municipaux (ou intercommunaux) entre eux. Il s'agissait également de mesurer l'apport des outils collaboratifs à ces services. À l'évidence, en matière de mise en réseaux des services, des progrès peuvent encore être faits notamment du côté intercommunal.



**Seule une ville moyenne (2 %) n'a pas encore tout ou partie de ses services en réseau.** Mais, celle-ci a indiqué qu'elle le prévoyait pour 2006. En outre, deux villes moyennes ont précisé que la généralisation de la mise en réseau à l'ensemble des services était en cours.

Cette généralisation est également au programme de trois intercommunalités dont les services ne sont que partiellement en réseau pour le moment. Enfin, **47 % des intercommunalités dont les services ne sont pas en réseau prévoient de le faire** (pour beaucoup d'ici à 2006). Les 53 % restants ont indiqué ne pas souhaiter mettre en œuvre une telle mise en réseau. On peut ainsi considérer qu'à terme les trois-quarts des intercommunalités auront mis tout ou partie de leurs services en réseau.

Le réseau permet aux services de :

	• Villes moyennes	• Intercommunalités
• disposer d'une messagerie propre pour chaque agent	88,5 %	98 %
• disposer d'un agenda partagé	75,5 %	85,5 %
• partager des ressources documentaires	85 %	87,5 %
• accéder à des forums internes	21,5 %	14,5 %
• accéder à des bases de données	89 %	83 %
• disposer d'annuaires	89 %	66,5 %
• accéder à des procédures internes de commande, gestion des marchés	70 %	58 %

### La collaboration numérique avec les partenaires

Acteurs locaux, département, région, État... La mise en réseau avec les partenaires et le partage de ressources (applications et systèmes d'information notamment) sont encore peu développés même si de nombreuses villes moyennes et intercommunalités ont souligné qu'elles échangent par email avec leurs partenaires.

La mise en réseau est effective avec :

	• Villes moyennes	• Intercommunalités
• Conseil régional	1 %	0 %
• Conseil général	1 %	1,5 %
• Intercommunalité/Villes membres	32,5 %	42,5 %
• Acteurs du tourisme (office de tourisme notamment)	18 %	11 %
• Chambres consulaires	0 %	1,5 %
• Préfecture	5,5 %	3 %

En outre, de nombreuses villes moyennes et intercommunalités se sont engagées dans la mise en place d'un système de **dématérialisation financière et comptable**. Ce qui est le cas pour **37,5 % des villes moyennes** (+ 5 % en projet) et pour **28 % des intercommunalités** (+ 4 % en projet). Ainsi dans les mois qui viennent près de la moitié des villes moyennes et du tiers de leurs intercommunalités auront mis en place un système de dématérialisation financière comptable.

**31 % des villes moyennes** et **32 % des intercommunalités** ayant mis en place un système de dématérialisation financière et comptable ont indiqué qu'elles l'avaient fait dans le cadre de « **Hélios** ». Le projet Hélios de la direction générale de la Comptabilité publique est une application informatique d'échanges de données dématérialisés entre les ordonnateurs locaux et les comptables publics pour l'exécution des budgets.

## Réduire les coûts et améliorer l'efficacité du service rendu

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication offrent à l'évidence des possibilités pour optimiser la gestion interne des collectivités et de leurs groupements. D'un point de vue financier, ces technologies permettent globalement de réduire les dépenses de fonctionnement et aussi de mieux rentabiliser les différents équipements municipaux et intercommunaux.

Améliorer le fonctionnement des équipements et permettre une plus grande réactivité, voire anticipation, c'est ce que permettent en particulier les systèmes de télégestion urbaine et les systèmes d'information géographique.

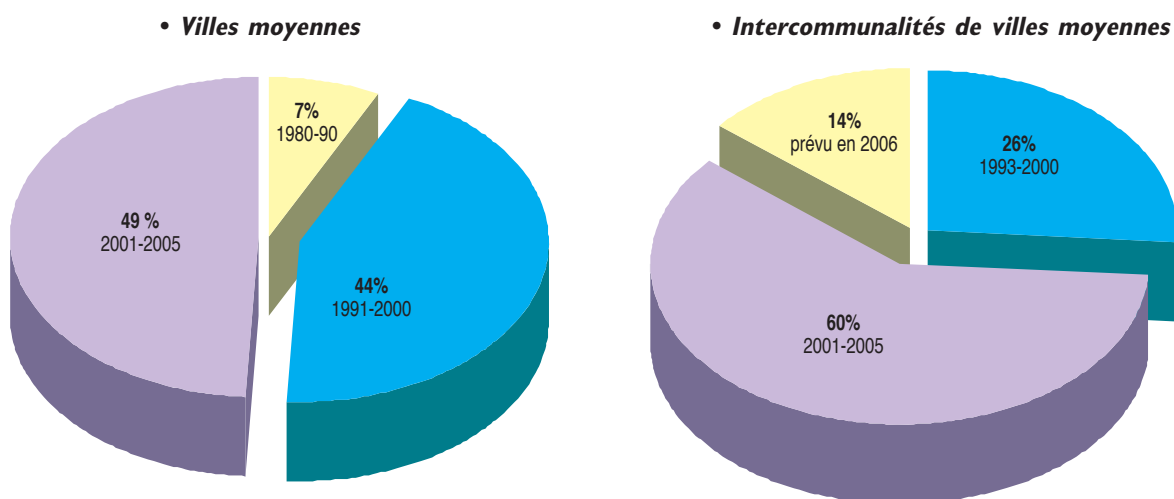
- **55 % des villes moyennes** et **27 % des intercommunalités** ont mis en place un ou plusieurs **systèmes de télégestion urbaine**.

Les domaines concernés par la télégestion :

	• Villes moyennes	• Intercommunalités
• Chaufferies	34 %	13 %
• Télésurveillance	21 %	8,5 %
• Régulation trafic / feux	17,5 %	8,5 %
• Éclairage public	12 %	0 %
• Eau / assainissement	9 %	52 %
• Autre (nota : stationnement, alarmes)	9 %	8,5 %

- S'agissant du **système d'information géographique (SIG)**, **68 % des villes moyennes** et **80 % des intercommunalités** l'ont mis en place.

### Date de mise en place du SIG



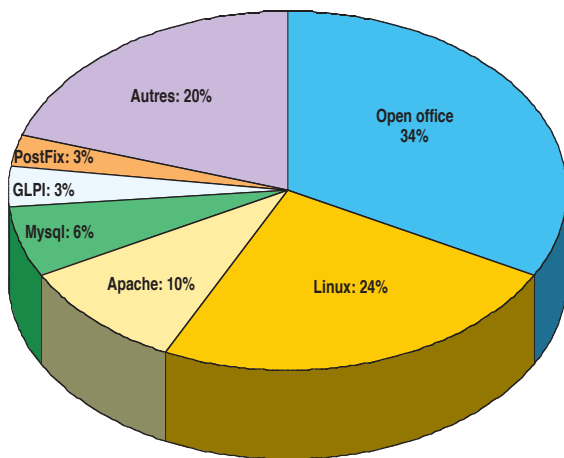
## Logiciels libres et logiciels « maison »

De nombreuses villes moyennes et intercommunalités utilisent des logiciels libres pour leurs besoins informatiques propres. Elles n'hésitent pas non plus à développer en interne des applications pour des utilisations très diverses, mais en particulier de gestion.

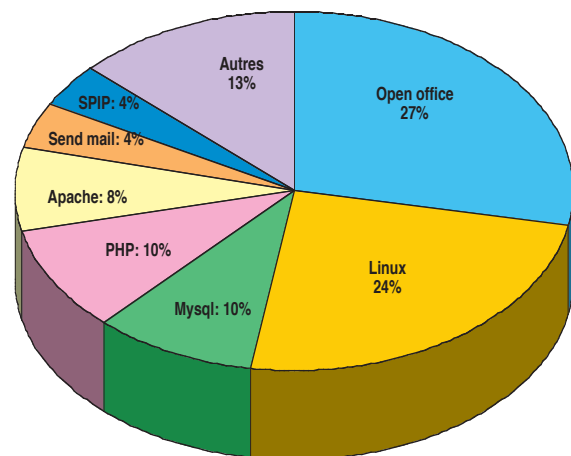
Ainsi, **64 % des villes moyennes** et **47 % de leurs intercommunalités** ont recours à un et souvent à plusieurs logiciels libres. **43,5 %** des villes moyennes et **31 %** des intercommunalités développent des logiciels en interne.

### Les principaux logiciels libres utilisés

#### • Villes moyennes

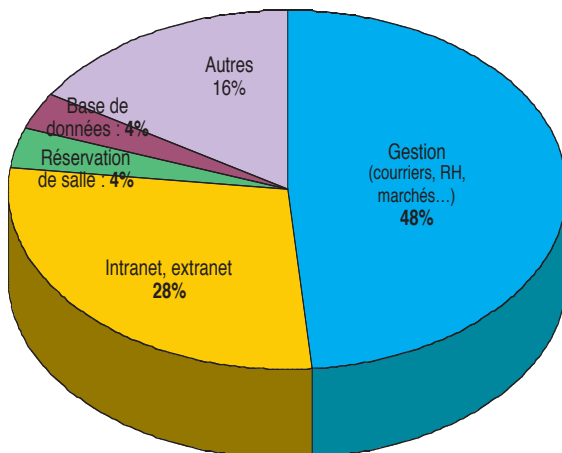


#### • Intercommunalités de villes moyennes

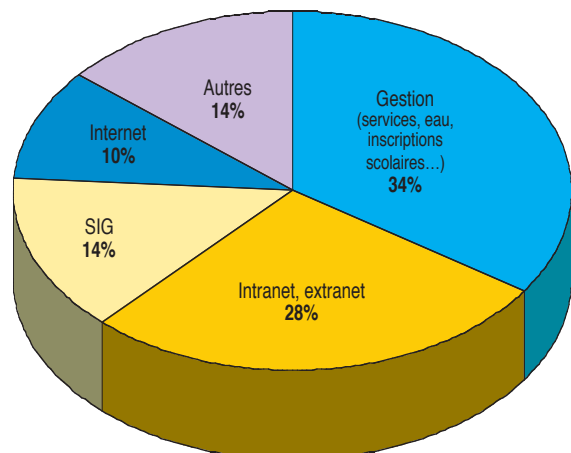


### Les principaux domaines pour lesquels des logiciels « maison » ont été développés

#### • Villes moyennes



#### • Intercommunalités de villes moyennes



## LEXIQUE

- ADSL :** *Asymmetric Digital Subscriber Line.* Technologie utilisant les lignes téléphoniques classiques et permettant de transmettre des informations numérisées à grande vitesse. Par adjonction d'un modem chez l'abonné et de son équivalent dans le central téléphonique, l'ADSL permet l'utilisation simultanée du téléphone sur les basses fréquences et d'internet haut débit sur les hautes fréquences du réseau téléphonique. C'est une technologie asymétrique : le débit montant (depuis l'abonné) peut atteindre 1 Mbits/s en émission et le débit descendant (vers l'abonné) peut atteindre jusqu'à 8 Mbits/s en réception.
- Boucle locale radio :** Réseau de télécommunications utilisant les ondes hertziennes (et non les fils de cuivre) pour créer une boucle locale haut débit. On distingue deux types de boucle locale radio : le point à point (transmission hertzienne entre deux points) et le point multipoints (transmission hertzienne à partir d'un point vers plusieurs points).
- Câble :** Infrastructure installée initialement pour assurer un service de télédistribution (télévision). Les réseaux câblés sont aujourd'hui des réseaux multi-services (télévision numérique, accès internet, téléphonie...).
- Dégroupage :** Il s'agit de la location, par un opérateur concurrent de France Télécom, de la partie finale de la ligne téléphonique (la boucle locale) arrivant chez l'abonné. À la demande du gouvernement français, France Télécom loue ses lignes à ses concurrents depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2001.  
En dégroupage partiel, l'opérateur dégroupé ne loue que les fréquences hautes de la ligne qui permet de fournir les services ADSL. Il gère de bout en bout la connexion internet permanente du client final et les services associés, et France Télécom continue d'assurer le service téléphonique de l'abonné. Dans le cas du dégroupage total, l'opérateur dégroupé gère l'ensemble des fréquences de la ligne et peut donc également y faire passer un service fondé sur l'une des technologies xDSL. Selon l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) actuellement, près de 30% des accès haut débit en France sont fondés sur des lignes dégroupées. Mais, le dégroupage reste aujourd'hui essentiellement du dégroupage partiel (1 884 479 lignes au 4 avril 2005 contre 152 189 de lignes totalement dégroupées).
- Ethernet :** Norme définissant la transmission de données sur un câble. Une information transmise par une station sur le câble peut être lue par toutes les stations sur le câble.
- Extranet :** Réseau utilisant le protocole internet et qui permet à des utilisateurs externes, par exemple, des fournisseurs ou des clients, d'accéder à certaines informations internes d'une entreprise ou d'une collectivité locale. Il est lié à un intranet et n'autorise aux utilisateurs extérieurs qu'un accès limité à certaines informations.

<b>Fibre optique :</b>	Support acheminant les données numériques sous formes d'impulsions lumineuses. Il est présenté sous la forme de câbles composés de fils de silice de diamètre inférieur à celui d'un cheveu qui permet le transport de signaux analogiques ou numériques sur de longues distances avec de faibles pertes.
<b>GPRS :</b>	<i>General Packet Radio Service</i> . Génération de mobiles intermédiaire entre GSM et l'UMTS de troisième génération. Cette évolution du standard GSM (qui utilise la même gamme de fréquences que l'UMTS) ajoute un système paquet au réseau circuit GSM, permettant des échanges de données. Le GPRS, ou réseau 2,5G, permet d'atteindre des débits d'environ 40 Kbits/s dans des conditions optimales.
<b>Intranet :</b>	Réseau interne fonctionnant sur les standards internet, dont l'information n'est à disposition que d'un ensemble de personnes restreint (intranet d'entreprises, de collectivités).
<b>Logiciel libre :</b>	Programme dans le domaine public et dont, en principe, la mise en jour et les évolutions sont le fait du travail bénévole de groupes d'utilisateurs disséminés dans le monde.
<b>Satellite :</b>	Adapté à la diffusion de l'accès à internet, à la couverture des zones de très faible densité de population ou de la transmission sur de longues distances.
<b>SDSL</b>	<i>Symmetric Digital Subscriber Line</i> . Technologie DSL symétrique qui permet d'obtenir des hauts débits de maximum 2,3 Mbits/s dans les deux sens de communication. La distance maximale entre l'abonné et le central local ne doit pas dépasser 5 kilomètres.
<b>UMTS :</b>	<i>Universal Mobile Telecommunication System</i> . Réseau de transmission pour les téléphones mobiles de troisième génération. L'UMTS peut atteindre des capacités de transmission de 2Mbits/s. Cette norme permet le développement de nouveaux services multimédia de très haut débit et de nouveaux usages, notamment la transmission de vidéos, d'images et de sons.
<b>Wap :</b>	<i>Wireless Access Protocol</i> . Protocole qui permet d'accéder à internet à partir de téléphones mobiles et via les assistants personnels PDA.
<b>Wi-Fi :</b>	<i>Wireless Fidelity</i> . La technologie Wi-Fi est le nom commercial de protocoles qui permettent de constituer un réseau Ethernet sans fil (WLAN). Le débit à partager varie, selon le type de protocole, utilisé de 11 à 54 Mbits/s, sur une distance d'une dizaine de mètres à quelques kilomètres.

# Profitez du futur. Surtout quand il existe déjà.



En partenariat avec les collectivités, France Télécom a impulsé une dynamique sans précédent dans le déploiement du haut débit en France. Les infrastructures sont maintenant en place.

Aujourd'hui, France Télécom vous propose de franchir une nouvelle étape avec des services et des usages innovants, au bénéfice de tous.

Concrètement, France Télécom a développé une gamme de services qui répond à l'ensemble des enjeux

des collectivités : améliorer la vie des citoyens,  
favoriser le développement économique



local, optimiser la gestion interne des collectivités.



Proche, ancrée dans le tissu socio-économique,  
avec 120 000 collaborateurs à votre écoute,

France Télécom conçoit des solutions, en phase avec les projets des acteurs locaux.

Entreprise de services, à la pointe de l'innovation, France Télécom partage votre conception de l'avenir.

Avec des perspectives de développement à la mesure de vos ambitions.

**Notre raison d'innover c'est vous.**

