

Ondes moyennes

La lettre d'information
de la Fédération
des Maires
des Villes Moyennes

Numéro

300

19
octobre
2005

Enquête FMVM Accès et services numériques : Les habitants au cœur de l'action des villes et de leurs intercommunalités

À l'occasion des 3es Rencontres des territoires numériques qui se tiennent à Agen les 18 et 19 octobre, la FMVM rend publics les résultats d'une enquête qu'elle a réalisée auprès des villes moyennes et de leurs intercommunalités. 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.

L'enquête * révèle qu'en matière de couverture haut débit les villes moyennes et leurs habitants bénéficient d'un accès globalement satisfaisant (les 2/3 sont couverts par une technologie d'accès haut débit), ce qui n'est en revanche pas encore le cas au niveau des intercommunalités.

Infrastructures, services et usages étant interdépendants, les villes moyennes et leurs intercommunalités ont bien compris qu'elles sont en première ligne pour favoriser et faciliter l'appropriation et l'usage des TIC par tous, en équipant les écoles et en maillant le territoire par des lieux d'accès public à internet, par exemple. Parallèlement, l'offre de services numériques devient un paramètre indispensable de l'attractivité des territoires en permettant 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...

Accroître la proximité des services publics, faciliter et simplifier les démarches des usagers, faciliter l'accès à l'information administrative et locale, accroître l'efficacité du service rendu par les collectivités aux habitants... les villes moyennes et leurs communautés développent leurs actions numériques en faveur des habitants.

* Résultats complets disponibles fin octobre à la FMVM

www.villesmoyennes.asso.fr

Edité par la FMVM

Fédération des Maires
des Villes Moyennes

5 rue Jean-Bart
75006 Paris

Tél. : 01 45 44 99 61

Fax : 01 45 44 24 50

fmvm@villesmoyennes.asso.fr

Rédactrice en chef

Nicole Gibourdel

Rédaction

Sophie Dortes

Amand Pinoteau

Sommaire

p.2

Accessibilité
numérique

p.3

Services numériques
aux habitants

p.4

Administration
électronique

Accessibilité numérique

Haut débit et infrastructures

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-il ? Quels modes d'accès aux TIC les villes moyennes et leurs communautés ont-elles développés ?

Technologies d'accès à l'internet haut débit

77 % des villes moyennes et 28 % de leurs intercommunalités sont desservies par au moins une de ces technologies (notamment l'ADSL).

Il faut toutefois modérer ces résultats, l'autre partie des villes moyennes et intercommunalités n'étant pas complètement dépourvues d'accès haut débit : 23 % des villes moyennes et 72 % des intercommunalités disposent d'un accès partiel à l'internet haut débit. Dans le cas des intercommunalités, l'accès partiel peut concerner la seule ville centre, voire quelques communes périphériques.

Dégroupage

63 % des villes moyennes bénéficient d'un dégroupage total, 19 % d'un dégroupage partiel et 18 % d'aucun dégroupage.

Seules 3 % des intercommunalités de villes moyennes sont concernées par un dégroupage total. 75,5 % bénéficient d'un dégroupage partiel

et 21,5 % d'aucun dégroupage. 23 % d'entre elles ont déclaré que le dégroupage était partiel sur certaines parties de leur territoire et total sur les autres.

Fournisseurs d'accès

Il y en a plusieurs (c'est-à-dire au moins 2) dans 92 % des villes moyennes et dans 79 % des intercommunalités.

Infrastructures d'accès à l'internet haut débit

Plus du quart (26 %) des villes moyennes et près de la moitié (44,5 %) des intercommunalités de villes moyennes sont impliquées dans un projet de construction de telles infrastructures.

S'agissant des partenaires engagés à leurs côtés, les villes moyennes et leurs intercommunalités ont mentionné : le conseil général, le conseil régional ainsi que d'autres partenaires tels que l'État et l'Europe...

Espaces publics numériques

Ces espaces facilitent l'accès des habitants aux TIC et permettent la mise en place de nouveaux services de proximité : 88,5 % des villes moyennes et 62 % des intercommunalités ont implanté des espaces publics d'accès à internet.

À côté des accès institués par les collectivités elles-mêmes, des accès pri-

18 et 19 octobre
Agen

3^{es} Rencontres des Territoires Numériques

Programme et inscription sur : www.ville-agen.fr/rtn/index.htm

26 octobre
Paris

La FMVM est reçue en audience par Nelly Olin, ministre de l'écologie et du développement durable

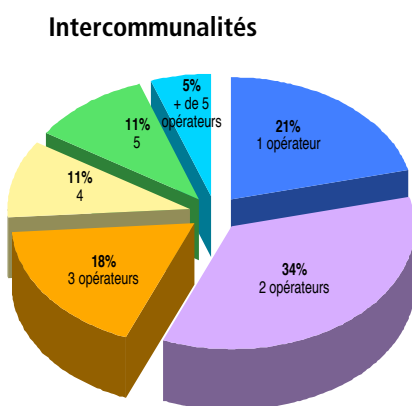
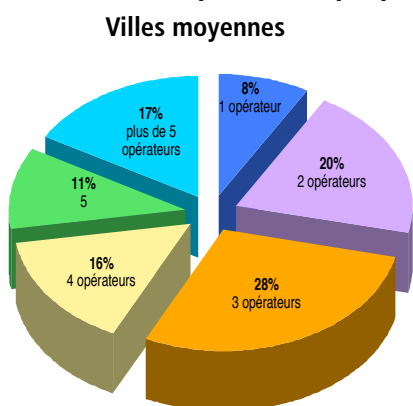
vés à internet (ex : cyber cafés) sont présents dans près d'un tiers des villes moyennes et, dans les mêmes proportions, des accès associatifs existent également.

Internet à l'école

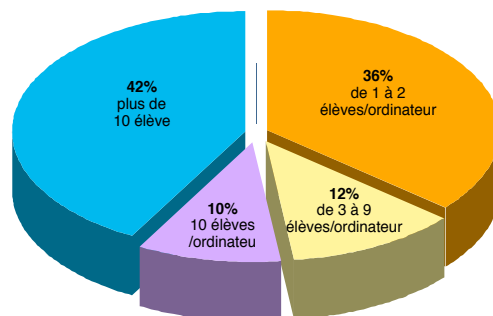
98 % des villes moyennes sont engagées dans un plan de développement de l'internet à l'école. Dans 100 % des cas, des ordinateurs ont été installés dans les écoles maternelles et/ou primaires.

13,5 % des intercommunalités sont impliquées dans un tel plan, mais il est vrai que peu de communautés sont compétentes dans le domaine scolaire.

Nombre d'opérateurs proposant un accès l'internet haut débit



Nombre d'ordinateurs par élève



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 • Cavillon • 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-Ste-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 • Epinal • Evreux • 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 •

Services numériques aux habitants Informer, communiquer, échanger

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, les 2 % restants (2 villes) prévoient une mise en ligne prochaine de leur site.

77 % des intercommunalités disposent d'un site internet. Compte tenu des réponses qui ont été fournies, ce sont, à terme, 88 % des intercommunalités qui seront pourvues d'un site.

Sur les données en ligne, arrivent en tête sur les **sites internet des villes moyennes** :

- Des informations culturelles : 100 % des sites de villes moyennes,
- Des informations relatives à l'enfance et à la jeunesse : 96 % des sites,
- Des informations relatives à l'enseignement et à l'éducation : 95 % des sites,
- Des informations touristiques : 94 % des sites.

Sur les données en ligne, arrivent en tête sur les **sites internet des intercommunalités** :

- Des informations sur la collecte des déchets : 82 % des sites des intercommunalités,
- Des informations touristiques : 82 % des sites,
- Des plans de la collectivité : 70 % des sites,
- Des informations sur les transports en commun : 68 % des sites.

Services interactifs en ligne

Si le volet information des sites internet des villes moyennes et intercommunalités est relativement satisfaisant, il reste encore des progrès à réaliser s'agissant des services en ligne.

56 % des villes moyennes proposent sur leur site les demandes d'actes d'état civil en ligne.

36 % proposent un service d'information et d'alerte multidiffusion (7 % des intercommunalités).

30 %, un accès à distance à la bibliothèque ou à la médiathèque (2 % des intercommunalités).

La consultation de la population et les référendums en ligne concernent 11,5 % des villes moyennes et 21 % des intercommunalités.

En outre, 11 % des villes moyennes et 22,5 % des intercommunalités permettent aux entreprises de répondre aux appels d'offres via une rubrique dédiée sur leur site. 71,5 % des villes moyennes et 67,5 % des intercommunalités utilisent une plate forme électronique privée, tandis que 17,5 % des villes et 10 % des intercommunalités utilisent une plate forme publique.

Services aux usagers via une carte à puce

Ces cartes, de type cartes de vie quotidienne, facilitent l'accès aux services publics locaux. 9 % des villes moyennes ont mis en place une telle carte et 5,5 % des intercommunalités. Ces cartes sont principalement utilisées dans le cadre :

- de la restauration scolaire : 89 % des cartes instituées par les villes et 50 % pour les intercommunalités.
- des activités sportives : 22 % des cartes villes, 25 % des cartes intercommunales,
- mais aussi haltes-garderies et crèches.

Services aux entreprises

La moitié (51,5 %) des intercommunalités et le quart (25 %) des villes moyennes ont développé ou sont en cours de développement d'infrastructures haut débit sur une ou plusieurs zones d'activité économique.

30 % des intercommunalités et 17 % des villes moyennes ont mis en place ou sont en cours de développement de services numériques spécifiques aux entreprises, tels qu'un portail d'information, des services mutualisés ou encore une plate-forme d'hébergement. ■

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 le 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 • 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

Administration électronique Usages numériques et mise en réseau

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 ?

Mise en réseau des services

98 % des villes moyennes ont mis en réseaux tout ou partie de leurs services (dont 61 % la totalité des services). 65 % des intercommunalités ont mis tout ou partie de leurs services en réseau (dont 50 % la totalité des services).

Parmi les intercommunalités qui n'ont pas mis leurs services en réseau, 47 % n'ayant pas l'intention de le faire, on peut considérer qu'à terme, les trois-quarts des intercommunalités auront mis tout ou partie de leurs services en réseau.

Agendas partagés, ressources documentaires et bases de données constituent les principaux atouts de la mise en réseau.

Mise en réseau avec les partenaires

C'est le point où des progrès conséquents restent à faire...

En effet, la mise en réseau avec les partenaires et le partage de ressources (applications et systèmes d'information notamment) sont encore peu développés. On peut néanmoins souligner une mise en réseau effective des villes moyennes et des intercommunalités dans environ un tiers des cas.

La mise en réseau est effective avec :

| | Villes moyennes | EPCI |
|----------------------|-----------------|--------|
| Conseil régional | 1 % | 0 % |
| Conseil général | 1 % | 1,5 % |
| EPCI/Villes membres | 32,5 % | 42,5 % |
| Acteurs du tourisme | 18 % | 11 % |
| Chambres consulaires | 0 % | 1,5 % |
| Préfecture | 5,5 % | 3 % |

Autre mise en réseau effective, celle liée à la dématérialisation financière

et comptable qui concerne 37,5 % des villes (+ 5 % en projet) et 28 % des intercommunalités (+ 4 % en projet). Dans un tiers des cas, cette dématérialisation s'inscrit dans le cadre de « Hélios ».

Hélios est un projet de la direction générale de la Comptabilité publique. Il s'agit d'une application informatique d'échanges de données dématérialisés entre les ordonnateurs locaux et les comptables publics pour l'exécution des budgets.

Télégestion et SIG

Ces systèmes multimédias améliorent le fonctionnement des équipements et permettent une plus grande réactivité, voire anticipation.

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

Du côté des villes, les domaines concernés sont les chaufferies (34 %), la télésurveillance (21 %) et la régulation de la circulation (17,5 %).

Pour les intercommunalités, le principal domaine est l'eau et l'assainissement (52 % des cas).

S'agissant des systèmes d'information géographique (SIG), ce sont 68 % des villes moyennes et 80 % des intercommunalités qui les ont mis en place.

Logiciels libres et logiciels « maison »

64 % des villes moyennes et 47 % de leurs intercommunalités utilisent des logiciels libres. Les principaux logiciels libres dont elles font usage sont : Open office, Linux, Apache, Mysql.

S'agissant des logiciels développés en interne, 43,5 % des villes moyennes et 31 % intercommunalités sont concernées. Les utilisations sont extrêmement diverses, mais en particulier de gestion (courriers, ressources humaines, eau, inscriptions scolaires...) et dans le cadre du développement d'intranet et d'extranet.