

internet.mairie

Technologies de l'Information & Collectivités
LOCALES

Lettre bimensuelle

L'AFUTT DÉNONCE LES INÉGALITÉS D'ACCÈS À INTERNET

Bien que le Conseil Constitutionnel reconnaisse l'accès à internet comme un droit fondamental (décision du 10 juin 2009 relative à la loi Hadopi), on en est encore loin dans les faits, selon l'Association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt). Elle dénonce l'incapacité de nombreuses personnes à maîtriser les Tic, des ressources insuffisantes, mais aussi l'inégalité de couverture des territoires... : *"il n'y a pas eu vraiment de progrès ces cinq dernières années si l'on se place du point de vue de l'utilisateur et non de celui de l'Arcep"*, précise Jacques Pomonti, président de l'Afutt. À l'appui de sa démonstration : **la diversité des seuils de haut débit dans le monde**. Si la France considère qu'il est atteint à partir de 512 kilobits (kbits), le Canada l'a fixé à 1,5 mégabits (Mbits) et le Japon à 100 Mbits... Avec la définition britannique (2 Mbits), il y aurait en France non pas 600 000 foyers privés du haut débit mais 4 millions. *"Nous paierons cette lenteur dans deux ans, aux plans social, culturel et économique"*, poursuit Jacques Pomonti, qui vient d'adresser une lettre ouverte à la secrétaire d'État à l'Économie numérique. L'Afutt souhaite, en particulier, que la couverture du territoire soit complétée par des offres d'accès à internet de qualité et non plus par des expérimentations, et que la qualité de service des accès à tarif réduit pour les populations à faibles ressources soit équivalente à celle des autres offres (téléphone illimité, notamment). Elle demande également la création, avant la fin de l'année, d'un guide pour les collectivités et les consommateurs, qui serait élaboré avec les associations d'élus. www.afutt.org

LA CONSTRUCTION DU RÉSEAU EN FIBRE OPTIQUE DE GIRONDE RESPECTERA LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

À l'automne 2010, un réseau en fibre optique de 1 060 kilomètres achèvera la couverture numérique de la Gironde, apportant 2 mégabits (Mbits) à tous les habitants ; les zones d'activités et sites publics seront raccordables d'ici deux ans. Pour respecter la politique de développement durable du département, six critères présideront à la construction de cette infrastructure : adoption d'un système de management des opérations, prise en compte de la relation des équipements avec leur environnement immédiat, recours préférentiel aux matériaux éthiques ou respectant le développement durable, traitement sélectif et optimisé des déchets, expérimentation du recours à une source d'énergie renouvelable, optimisation des consommations d'énergie et de flux. France-Télécom Orange, sélectionné après dialogue compétitif, déploiera le réseau dans le cadre d'un partenariat public-privé. Le syndicat mixte Gironde numérique, qui réunit, autour du conseil général, la quasi-totalité des EPCI à fiscalité propre du département, assure la maîtrise d'ouvrage (création et exploitation) de l'infrastructure. Il subventionnera le matériel nécessaire à l'équipement des quelque 1 200 lignes résiduelles impossibles à raccorder : kits satellitaires, par exemple. Les collectivités se sont engagées à financer 53,4 M€ pour construire le réseau.

Une loi sera nécessaire pour instaurer l'investissement minoritaire des collectivités dans les réseaux

Le plan de relance numérique prévoit la possibilité pour les collectivités d'investir dans les réseaux télécoms, de façon minoritaire, pour favoriser le haut et le très haut débit. Une étude de la Caisse des Dépôts précise qu'un texte législatif sera cependant nécessaire pour modifier le régime des sociétés d'économie mixte locales, qui seraient le vecteur de cet outil d'investissement. ► Moins onéreux qu'une subvention classique, il permettrait aux collectivités d'intervenir en zone *grise* du très haut débit (ville moyenne ou périphérie de grande ville), sans risquer les reproches de la Commission européenne qui prohibe les aides d'État. Même minoritaires, les collectivités pourraient imposer certaines obligations et disposer de certains droits de veto, afin d'atteindre des objectifs publics non satisfaits par les opérateurs privés et la loi du marché. Par ailleurs, la modification législative pourrait prévoir des garanties, notamment la limitation de l'objet d'une telle Sem à l'exploitation de réseaux passifs, de façon objective, transparente et non discriminatoire. Le Sénat examinera ce sujet à partir du 20 juillet, lors de l'étude de la proposition de loi sur la fracture numérique (cf. IM n° 212). ► Pour les zones très denses, l'Autorité de régulation (Arcep) et les opérateurs étudient, jusqu'au 22 juillet, les modalités techniques, juridiques et financières de la pose de fibre optique dans les immeubles. À l'automne, l'Arcep publiera un guide sur les avantages et les inconvénients de la "montée en débits", à travers trois scénarios, pour les collectivités et opérateurs.

DANS CE NUMÉRO

- Une mairie toujours accessible p 2
- Surveiller l'information à plusieurs p 3
- *Auwwwergne*, le réseau social ! p 4

RENDEZ-VOUS

RURALITIC 2009

internet.mairie est partenaire de *Ruralitic*, l'université d'été pour les territoires, qui se déroule à Aurillac (Cantal), les 26 et 27 août. Thème : la relation numérique État/collectivités. Sont attendus, cette année, 700 visiteurs, représentant notamment 200 mairies et 60 intercommunalité. Les **trophées de l'Innovation territoriale** seront également remis à cette occasion ; renvoyer le dossier avant le 25 juillet.

www.ruralitic.org

CLUB

FACILITER LE DIALOGUE AUTOUR DU NUMÉRIQUE

Créé à l'initiative de la Revue parlementaire et présidé par Bruno Retailleau, sénateur de la Vendée, et Jean Dionis du Séjour, député du Lot-et-Garonne, le Club parlementaire numérique souhaite favoriser le dialogue entre élus et professionnels du numérique. Pour que chacun s'exprime librement, les débats — une dizaine de réunions par an — ne seront ni publics ni ouverts à la presse. En revanche, les collectivités qui souhaitent rejoindre le club pour partager réflexions et expériences sont les bienvenues.

Romain Chetaille : 01 53 63 31 00

CONCOURS

LABEL TERRITOIRES INNOVANTS

Créé en 2008, le label *Territoires Innovants* sera décerné, pour la seconde fois, lors du salon des *Interconnectés* qui se tiendra les 7 et 8 décembre à Lyon. Les projets récompensés doivent être déployés à l'échelon territorial et concerner plusieurs collectivités qui mutualisent leur démarche. La sélection s'effectuera sur plusieurs critères : innovation et pérennité du projet, mutualisation des énergies locales, pertinence du service rendu. Date limite de dépôt des candidatures : 13 juillet. Cette année, les *Interconnectés* mettront l'accent sur les usages innovants, "durables" et citoyens.

Formulaire de candidature :

www.interconnectes.com/appel-a-projet.php

Envoi des propositions à Céline Colucci : ccolucci@interconnectes.com

RELATION CITOYEN

Un guichet unique pour contacter la mairie en permanence

La gestion de la relation citoyen (GRC) permet à un citoyen de joindre sa mairie en permanence, quel que soit le mode de contact qu'il utilise : mail, téléphone... La plateforme de GRC est aussi l'occasion, pour la collectivité, de se moderniser et de faire des économies.

Il y a parfois un grand décalage entre les attentes des habitants, habitués à commander et à payer leurs billets d'avion en pleine nuit ou à obtenir des informations en temps réel, et les pratiques de certaines communes, aux horaires d'ouverture restreints. "La gestion de la relation citoyenne permet d'améliorer la qualité de service et de moderniser les services municipaux, tout en optimisant les coûts", a expliqué Jean-Charles Bossard, président de Localéo, lors d'une matinée d'information organisée par le Forum pour la gestion des villes, le 18 juin, à Paris. Une plateforme web *collaborative* permet aux agents de traiter toutes les demandes qui leur parviennent de la même façon, quel que soit le moyen utilisé par le citoyen : guichet, téléphone, mail, courrier postal, fax, SMS... Plus besoin d'attendre l'ouverture de la mairie pour entreprendre des démarches : la gestion de la relation citoyenne (GRC) rend leur traitement plus rationnel, et évite aux agents de se déconcentrer. En effet, le téléphone perturbe le travail en cours, et les mails sont de plus en plus nombreux (il y en aurait près de 250 000 chaque mois pour une collectivité de 750 agents).

LA MAIRIE PEUT GÉOLOCALISER LES REQUÊTES

Chaque requête est enregistrée dans la plateforme, qui envoie immédiatement un accusé de réception au citoyen, par mail ou par SMS, pour lui indiquer le délai de traitement maximum de sa demande ; Localéo a étudié au préalable ce délai prévisionnel, avec les services, lors de la création de la plateforme. Un code lui permet ensuite de suivre son dossier ou d'accéder à un compte personnalisé, qui regroupe l'historique de ses démarches et ses informations personnelles. Parallèlement, le service concerné est immédiatement averti, par mail ou par SMS, du problème qu'il devra traiter. Lorsque l'agent se connecte à la plateforme, il prend connaissance des messages qui lui sont destinés et qui décrivent l'objet de chaque demande, sur lesquels un logo indique comment la collectivité a été contactée. Un parapheur numérique suit les validations nécessaires. **La collectivité peut disposer d'un tableau de bord, de statistiques, et d'un indicateur global de qualité de service.** Elle peut même géolocaliser les requêtes sur une carte, ce qui peut être utile à un élu pour s'adresser à la population avec un discours concret. Et le dispositif assure la traçabilité de chaque demande.

LA GRC RÉDUIT LE COÛT DE TRAITEMENT DES DÉMARCHES

La plateforme GRC est proposée en mode locatif hébergé — aucune installation de logiciel n'est nécessaire, selon une redevance mensuelle. Les agents y accèdent par internet, et les données sont sécurisées. Outre l'amélioration du service rendu aux usagers, **la GRC augmente la productivité des agents.** Le gain de temps dans la délivrance d'imprimés et de reçus, ou dans la production de bordereaux récapitulatifs, est spectaculaire. L'efficacité au guichet augmente de 30% à 50%. En généralisant les téléprocédures, effectuées par internet, la collectivité peut arriver à réduire de 75% le coût de traitement de chaque demande : **une démarche au guichet revient environ à 12 €, tandis que, traitée par internet, elle reviendrait environ à 3 €.** Par exemple, une ville de 40 000 habitants, qui réalise habituellement 60 000 opérations (guichet, courrier, téléphone) chaque année, peut économiser 300 000 €, en

réalisant la moitié de ces opérations par internet. Quant aux économies sur les courriers postaux, elles peuvent atteindre 150 000 € par an... La collectivité économise également l'impression de nombreux documents, contribuant ainsi au développement durable. Le coût de mise en œuvre variant entre 15 000 € et 50 000 € selon la taille de la collectivité, le retour sur investissement est donc rapide. En outre, la GRC peut être efficace pour les communautés de communes rurales, qui sont peu souvent ouvertes au public.

LA COLLECTIVITÉ SE CONSTITUE LÉGALEMENT UN FICHIER

Outre la simplification de leurs démarches, la GRC évite aux citoyens d'avoir à saisir leurs données d'identification à chaque fois qu'ils contactent la mairie. Et cette dernière peut se constituer un fichier, en toute légalité puisque elle le fait avec le consentement des personnes. En moins de deux ans, Massy (Essonne, 40 000 hab., 1 100 agents) a ainsi enregistré 35 000 contacts dans sa base de données GRC. Avant d'adopter la GRC, et avec 15 000 foyers, 2 000 entreprises et 400 clubs et associations, Massy comptait déjà plus de 100 000 contacts par an avec les usagers... Il devenait impossible de les gérer manuellement ; l'urgence de traitement, la pression des usagers, l'accroissement du nombre de demandes augmentaient délais et erreurs. **Chaque service possédait ses propres bases de données** (état civil, crèches, SIG, livre foncier...), qui ne communiquaient pas entre elles, et dont la ville payait la création et les mises à jour. En outre, il n'y avait aucun contrôle de qualité. Il y a quelques années, Jean-Pierre Lecouf, nouveau directeur général (aujourd'hui DGA de Montreuil) effectue une visite en Catalogne, où il constate l'efficacité de la GRC. Et affirme que, pour bien traiter une requête, il faut modifier le processus et maintenir le moins d'intervenants possible dans la chaîne. Issu du secteur privé, il est persuadé que les méthodes élaborées par les cabinets internationaux de stratégie et de management sont transposables à la territoriale : il faut séparer les fonctions en relations usagers, produits et services, production ; raccourcir les chaînes de traitement et assurer le suivi et la traçabilité des requêtes. La démarche de Massy s'est faite en trois étapes, et a duré près de deux ans : modifier l'accueil physique, puis la gestion des réclamations, enfin créer un guichet unique.

LES AGENTS SONT DEVENUS POLYVALENTS

L'installation de la plateforme de GRC a nécessité de réorganiser le fonctionnement de la mairie : relier en réseau les cent cinquante bâtiments municipaux dispersés, segmenter le site web de la ville en fonction des centres d'intérêt (foyers, clubs et associations, entreprises), et créer un centre d'appels. Le centre comporte dix-huit lignes pour les demandes et les facturations, quatre lignes pour les réclamations et trois lignes pour les entreprises. Les canaux de contact avec la mairie sont diversifiés et **le nombre des intervenants à la chaîne de traitement est réduit à deux ou trois selon les cas**. Devenus polyvalents, puisqu'ils assurent aussi bien l'accueil physique que la réception des appels et des mails, les agents subissent moins de pression et gèrent leur travail plus facilement. En effet, les requêtes par mail peuvent être traitées n'importe quand dans la journée ; quant aux appels téléphoniques et à l'accueil au guichet, ils connaissent des heures de pointe différentes. **Les chefs de service peuvent créer des plannings, anticiper les périodes de vacances, programmer les formations.**

LES USAGERS FONT DEUX FOIS MOINS LA QUEUE AU GUICHET

Bilan : les usagers font deux fois moins la queue au guichet, le volume de demandes traitées augmente régulièrement et les agents — qui avaient adhéré collectivement au projet — sont motivés par la professionnalisation de leur poste de travail. Les relations des usagers avec la mairie se sont améliorées.

www.localeo.fr

jeanpierre.lecouf@mairie-montreuil93.fr

RESSOURCES

UN BLOG PARTAGE LA

SURVEILLANCE DE L'INFORMATION

L'Apronet (Association des professionnels internet des collectivités territoriales) propose une plate forme de blogs qui diffuse les informations collectées par des équipes de *veilleurs*.

Un système de veille collaborative leur permet de **trier et d'analyser chaque jour plus de 300 sources** d'information afin de réaliser des fils d'actualités à la demande, adaptés aux besoins des professionnels des TIC des collectivités territoriales. Pour y accéder, il suffit de s'inscrire gratuitement à l'un des réseaux Apronet et de participer à ce projet ; chaque veilleur est chargé de surveiller un à trois sites par jour.
<http://apronet.info/reseau>

DES INFORMATIONS

POUR LES SECRÉTAIRES DE MAIRIE

Le site du CNFPT, dédié aux secrétaires de mairie des communes et des intercommunalités rurales, offre désormais de nouvelles ressources : information, échange d'expériences...

[www.e-](http://www.e-ressources.cnfpt.fr/secretairedemairie)

ressources.cnfpt.fr/secretairedemairie

D É M A T '

ENVOYER DES COURRIERS SIMPLES OU RECOMMANDÉS PAR INTERNET

Destinée à des envois en faible nombre, pour les petites collectivités par exemple, ce service permet d'envoyer des lettres sans avoir à se déplacer au bureau de poste. Il suffit de télécharger le document à envoyer qui sera ensuite imprimé et mis sous pli, pour être enfin distribué par La Poste. Pour une utilisation ponctuelle, il est inutile d'ouvrir un compte ; en revanche, cela permet de conserver un historique des envois, de gérer un carnet d'adresses ou encore de recevoir une facture. *Mon facteur en ligne* est un peu moins cher que le même service proposé par La Poste (6,05 € contre 6,30 €). Le système fonctionne aussi pour les faxes (0,4 €). La société Axelio propose également des solutions adaptées aux envois en plus grand nombre.
www.monfacteuronline.com
www.axelio-conseil.com

"AUWWWERGNE" : LE NOUVEAU SITE DE RÉSEAU SOCIAL AUVERGNAT

Afin de promouvoir le développement numérique et l'attractivité de son territoire, la région Auvergne a ouvert un réseau social régional, un site à l'expression *décalée* et humoristique, utilisant les trois "W" comme marque distinctive. Vaches, volcans, et fromages volants y côtoient une web *tiwi*, des blogs et des commentaires estampillés *wie de bouse*. Collectivité pionnière du haut débit (100% du territoire reçoit internet), l'Auvergne souhaite, en effet, attirer une nouvelle population, à la recherche d'une bonne qualité de vie et d'équipements de pointe, en offrant une image moderne. Sur le réseau *Auwwergne*, chacun peut ouvrir un blog, créer des groupes d'amis, poster des photos ou des vidéos... Le conseil régional ne souhaitant pas ouvrir un site institutionnel, il a volontairement limité sa présence à une page, intitulée *Lenwwwers du décor*. ▶ La stratégie de communication autour du réseau s'est construite autour d'un *buzz* (bouche-à-oreille virtuel), organisé autour du mystère des trois "W". Fin février, le logo *WWW* a été multiplié sur les blogs et sur un album de photos *FlickrR* dédié — il a réuni plus de 350 photos provenant de neuf pays, et une vidéo a été mise en ligne. En avril, une série de cinq autres petits films, conçue comme un feuilleton, était diffusée, tandis que l'émetteur du *buzz* était dévoilé, l'énigme renvoyant vers le site *auwwwergne.com*. Les vidéos ont été vues près de 70 000 fois... En mai-juin, enfin, la plateforme a été lancée, avec incitation à la participation, des concours... Les agences *Adverbia* et *IDcommunes* ont aidé le conseil régional dans la création du site. Coût du projet, financé intégralement par la collectivité : 25 000 € pour la plateforme (accompagnement, animation...), 50 000 € pour les vidéos. www.auwwwergne.com

À propos du *buzz*, voir : www.buzzdevaches.com

LES HAUTES-ALPES TESTENT LA TÉLÉ-SANTÉ EN MILIEU RURAL

Dans les Hautes-Alpes, où de nombreux territoires sont isolés, le comité d'expansion *Drac-Buëch-Durance* de Gap a entrepris une action importante en matière de télésanté. Après avoir recensé les besoins des professionnels de santé locaux, l'association a proposé de les mettre en relation avec des entreprises innovantes, disposées à prêter du matériel (projet *Letti*). Les expériences en cours portent sur le maintien à domicile, le vieillissement de la population, la visioconférence post-opératoire et l'urgence en montagne. Quelques exemples... Pendant trois mois, un chirurgien orthopédiste a communiqué, par visioconférence, avec le centre de rééducation fonctionnelle de Thuriel, pour contrôler les progrès des patients. Depuis fin mars, les cabinets médicaux du Dévoluy et du Queyras testent des valises de télémédecine, en lien avec le centre 15 (urgences). Les refuges du Briançonnais seront bientôt équipés de télétransmetteurs d'électrocardiogramme pour les opérations de secourisme. Quant aux patients *désorientés* d'Embrun (atteints par la maladie d'Alzheimer, le

plus souvent), ils pourront être géolocalisés. "Les collectivités locales sont plutôt attentistes en matière de télésanté", précise Fabien Harel, chargé de mission télésanté/télétravail. Pourtant, elles peuvent faire jouer leurs compétences d'aménagement du territoire et d'aménagement numérique". Soutenu par la Caisse des dépôts, la Diact et le conseil général des Hautes-Alpes, le projet *Letti* est co-financé par la région et par l'Europe. Il sera présenté aux rencontres *Ruralitic*, les 26 et 27 août, à Aurillac (Cantal).

fabienharel@cbe-sud05.org

L' AISNE FORME SES AGENTS À LA SÉCURITÉ AVEC DES JEUX EN LIGNE

Remplacer la formation professionnelle par des sessions de mise en situation inspirées du jeu vidéo (*Serious Games*) : c'est le projet innovant que déploie le conseil général de L'Aisne, avec l'aide de la société *Conscio Technologies*. Depuis fin juin, tous les agents peuvent accéder, sur leur temps de travail, à une plateforme de jeux reliée à internet. Elle contient une trentaine de questions (*quizz*) sur différents thèmes liés à la sécurité informatique : charte d'utilisation de l'informatique, mots de passe, protection de l'enfance, achat en ligne... "En mélangeant des informations sur les bonnes pratiques utiles au bureau et chez soi, la démarche est moins rebutante pour l'agent, qui fait alors l'effort nécessaire", spécifie Hervé Fortin, directeur des systèmes d'information du conseil général. Chaque session se déroule en deux temps : un jeu-concours, limité à dix minutes pour les vingt-huit questions, et les *quizz* expliqués, qui permettent aux employés de progresser et demeurent sur le site pendant quinze jours. Les dix premiers jours, environ un quart des agents ayant accès à internet avaient visité la plateforme de jeux. Dans certains cas, les jeux évitent d'organiser des séances de formation "en présentiel" ; utilisés pendant ces sessions, les jeux en ligne présentent l'avantage de vérifier les connaissances qui subsistent, et celles qu'il faut remettre à jour. Avant de lancer ces jeux en ligne, Hervé Fortin s'appuyait déjà sur des *saynètes* en trois dimensions pour répondre aux questions des personnes présentes aux formations. À la fin de chaque session, un jeu de l'oie exigeait des joueurs qu'ils mobilisent les connaissances acquises, de façon ludique. ▶ Sur la plateforme, un espace dédié au service chargé du développement durable est actuellement en test ; en septembre, trois portails seront lancés : campagnes de formation, information continue, assistantes familiales. "La formule s'adapte aussi aux petites collectivités", précise Hervé Fortin, car la société peut mettre à leur disposition un chef de projet payé à la journée". Le conseil général de L'Aisne a payé 15 000 € l'outil qui lui permet de créer ses propres questions à volonté, et débourse 20 000 € pour l'hébergement de la plateforme et l'accès des utilisateurs. Pour un simple *quizz*, le coût s'élève à 1 € par utilisateur.

Hervé Fortin : h.fortin@cg02.fr