



2015

Baromètre de la dématérialisation

Dans les mairies de moins de 10.000 habitants

Outils numériques : les petites communes poursuivent leur chemin malgré les contraintes matérielles et humaines



PERIMETRE DE L'ENQUETE

Ce document est le résultat d'une enquête menée par JVS-Mairistem du 7 septembre au 2 octobre 2015 auprès de 806 mairies de moins de 10.000 habitants, sous la forme d'un questionnaire en ligne.

QUI EST JVS-MAIRISTEM ?

JVS-Mairistem s'est donné pour mission de répondre aux exigences de performance et d'efficacité des collectivités locales grâce à l'outil informatique.

Editeur de logiciels de gestion et fournisseur de matériel, nous accompagnons étroitement les mairies, les intercommunalités, les syndicats et les services des eaux de toutes tailles dans la mise en place d'une organisation plus transversale, plus moderne, plus efficiente.

POURQUOI CE BAROMETRE DE LA DEMATERIALISATION ?

Chez JVS-Mairistem, nous sommes convaincus des avantages de la dématérialisation dans les collectivités locales, que ce soit pour les administrés, les agents, les élus mais aussi l'Etat français.

Par dématérialisation, nous entendons évidemment les projets d'envergure portés notamment par la DGFIP et la DGCL, mais aussi, dans une acception plus large, l'appropriation par les collectivités des nouvelles technologies numériques. La population, désormais connectée, est appétente et en attente de nouveaux services publics, calqués sur leurs modes de vie.

Nous accompagnons les collectivités locales de petite et moyenne taille vers ces technologies depuis les prémisses de l'informatisation des mairies. Nous savons que ces structures ont des moyens et des problématiques propres et sont organisées spécifiquement. Autant de données que nous prenons en compte chaque jour pour proposer des outils et services adaptés.

Sur le terrain et malgré toute la volonté des agents, des élus et de nos équipes, nous constatons que les chantiers de dématérialisation progressent difficilement.

Parce que le numérique et la dématérialisation nous tiennent à cœur, nous avons souhaité comprendre ce qui pouvait freiner les projets afin d'aider les institutions compétentes à prendre les bonnes décisions.

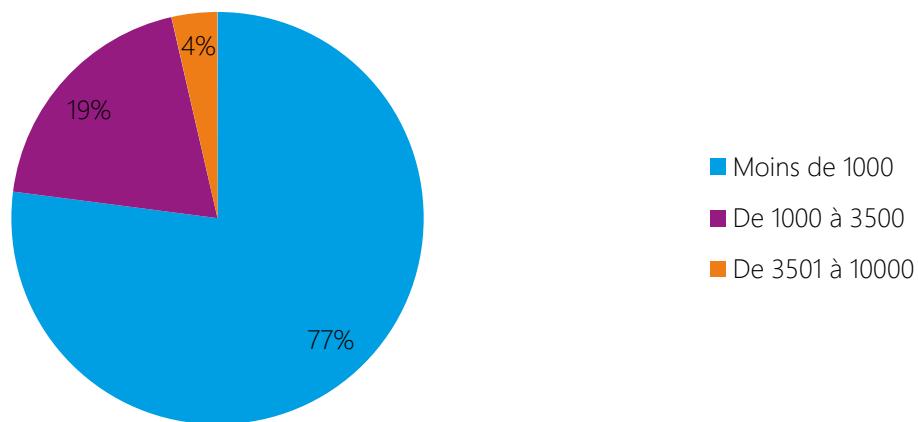
ORGANISATION DU DOCUMENT

Ce baromètre s'organise en trois parties : tout d'abord, **un état des lieux** de l'équipement, des usages et des compétences numériques des communes de moins de 10.000 habitants visant à rendre compte de la réalité du terrain. Puis, **un zoom sur la problématique de la dématérialisation** afin d'évaluer l'avancée des projets et de soulever les freins et difficultés rencontrés, au regard des informations relevées dans la première partie. Enfin, nous dressons **le bilan de ce baromètre** dans une dernière partie.

PROFILS DES REPONDANTS

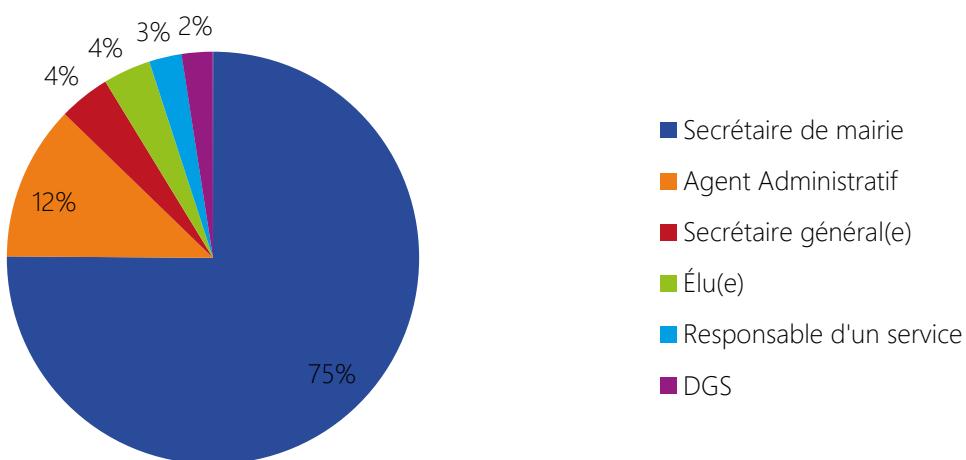
La répartition des répondants au baromètre, selon trois strates de nombre d'habitants est proche de la répartition nationale¹ : 77% des communes ont moins de 1000 habitants, 19% ont entre 1000 et 3500 habitants, 4% ont entre 3501 et 10 000 habitants. Ces chiffres rappellent que la France est essentiellement composée de petites voire très petites communes.

Répartition des collectivités par strates d'habitants



Les répondants occupent essentiellement la fonction de secrétaire de mairie (75%). Les secrétaires sont la pierre angulaire de l'organisation des petites mairies. Plus le nombre d'habitants est élevé, plus les profils se diversifient et se spécialisent.

Fonctions des répondants



¹ Voir à ce sujet :
[Les collectivités locales en chiffres](#), 2015, par la DGCL.

SOMMAIRE

PARTIE 1 : EQUIPEMENT, USAGES ET COMPETENCES NUMERIQUES DES MAIRIES DE MOINS DE 10 000 HABITANTS.....	5
L'équipement et l'accès à Internet.....	5
Des contraintes matérielles toujours bien ancrées	5
Une appétence croissante pour le WiFi municipal.....	7
La qualité de connexion s'améliore mais les disparités demeurent.....	7
Des données sensibles souvent protégées au coup par coup.....	8
Une méconnaissance qui freine l'adoption du Cloud par les mairies	9
Usages des terminaux mobiles.....	11
Une percée timide des smartphones et des tablettes chez les agents.....	11
Les terminaux mobiles font recette auprès des élus	13
Une organisation interne radicalement différente selon la taille de la commune	14
Des conseils municipaux dépourvus d'élus numériques.....	14
Les agents des petites collectivités sont des professionnels généralistes	14
Les outils collaboratifs, des solutions rarement utilisées dans les intercommunalités	16
Signature, certificat et parapheur électroniques sont les outils d'organisation interne les plus utilisés	18
Gestion de la Relation Citoyen	19
Une percée timide des sites Internet dans les communes de moins de 1000 habitants.....	19
L'e-mail professionnel : un outil rare	20
21% des administrés ont accès au WiFi grâce à leur mairie.....	21
PARTIE 2 : LA DEMATERIALISATION.....	22
Les podiums de la dématérialisation	22
PES v2 : la « démat' » n'a qu'à bien se tenir !	22
Les projets les plus adoptés	23
Les projets les plus « en cours d'adoption ».....	23
Les projets les moins connus ... sont aussi les moins adoptés	25
Un problème de communication et de coordination.....	26
Perception de la dématérialisation.....	27

« Oui, mais ... » : un parcours souvent semé d'embûches	27
Dématérialisation, loi NOTRe, transfert de compétences, baisse des dotations, ... les communes nous livrent leur inquiétudes.....	29
Le gain pour l'environnement, premier avantage perçu par les communes	30
Manque de temps, d'information, de formation et de moyens matériels.....	31
PARTIE 3 : CONCLUSION ET BILAN	33
Un dernier mot des communes.....	0

PARTIE 1: EQUIPEMENT, USAGES ET COMPETENCES NUMERIQUES DES MAIRIES DE MOINS DE 10 000 HABITANTS

L'EQUIPEMENT ET L'ACCES A INTERNET

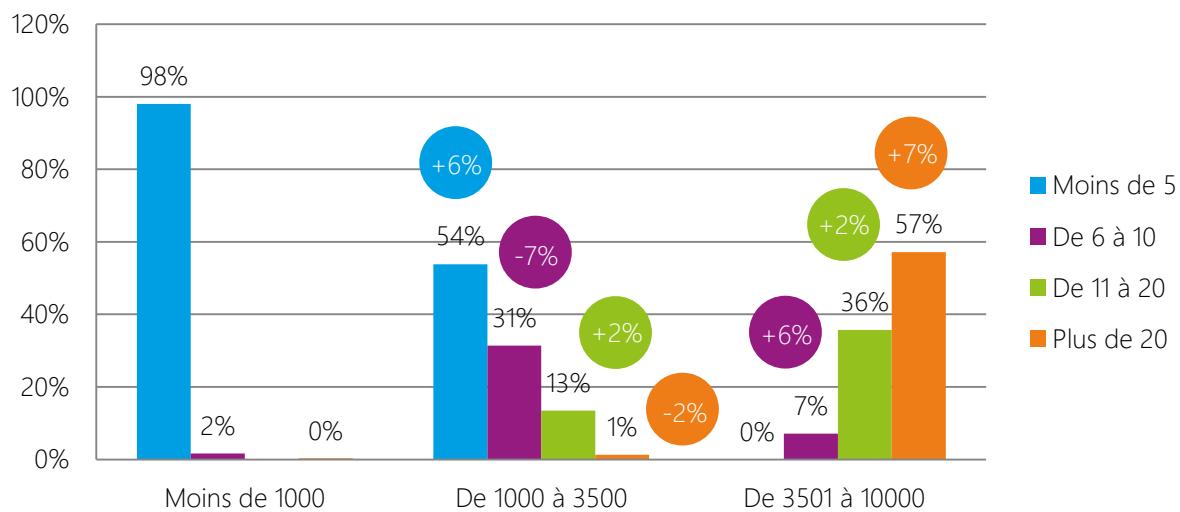
Des contraintes matérielles toujours bien ancrées

« Je ne voudrais pas revenir en arrière mais il faut les outils adéquats (imprimante, scanner, etc.) »

Une commune de 1180 habitants (57)

Si le nombre de postes informatiques présents dans les mairies de moins de 1000 habitants reste stable par rapport à la précédente édition, les collectivités de 1000 à 3500 subissent quelques ralentissements. Une tendance qui s'inverse pour la plus grande strate : les communes de 3500 à 10 000 habitants disposant de plus de 20 postes augmentent de +7%.

Répartition du nombre de postes par strates



« La dématérialisation n'a qu'un effet limité sur le coût : beaucoup d'équipements ou de mise en conformité du matériel ont été nécessaires. Les gains en papier et en frais d'envois ne compensent pas notre investissement »

Une commune de 2148 habitants (68)

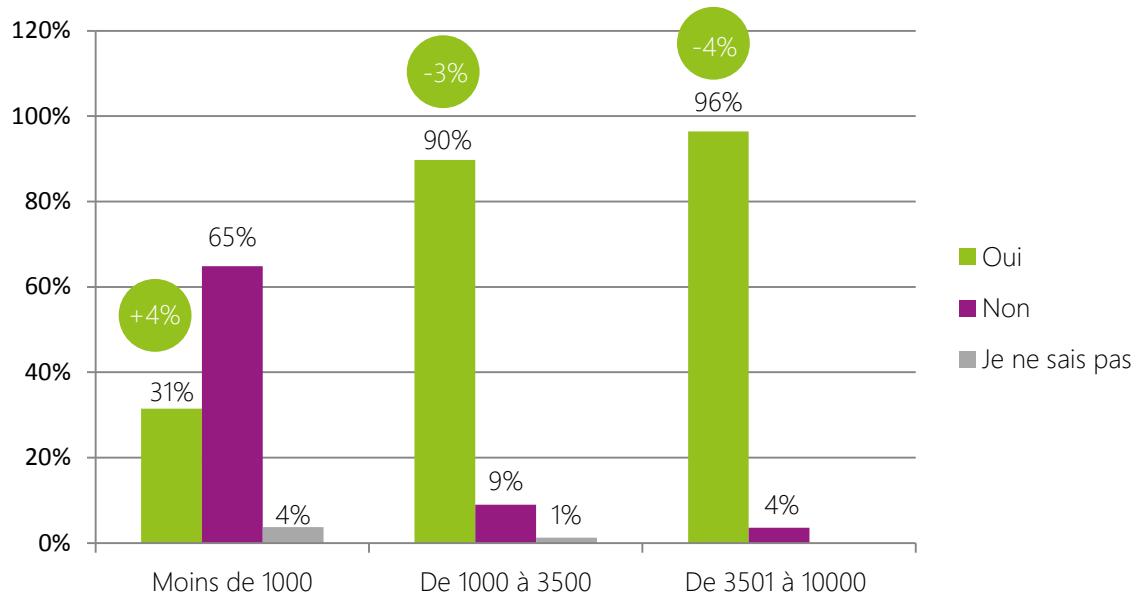
Mettre en place des projets de dématérialisation implique avant toute chose un investissement matériel difficilement supportable en ces temps de contrainte budgétaire. Même si le nombre de serveurs présents en collectivité évolue (+2,7%), on comprend mieux pourquoi **plus d'une mairie sur deux (51,8%) ne dispose pas de serveur informatique**.

Plus parlant encore : ce chiffre grimpe à 64,8% pour les mairies de moins de 1000 habitants. Autant de structures qui ne pourront pas, en l'état, mettre en place un projet comme COMEDEC.

Tableau 1 : "disposez-vous d'un serveur informatique en mairie ?"

Oui	Non	Je ne sais pas
362	417	25
45%	51,8%	3,1%

Répartition de la présence d'un serveur informatique par strates



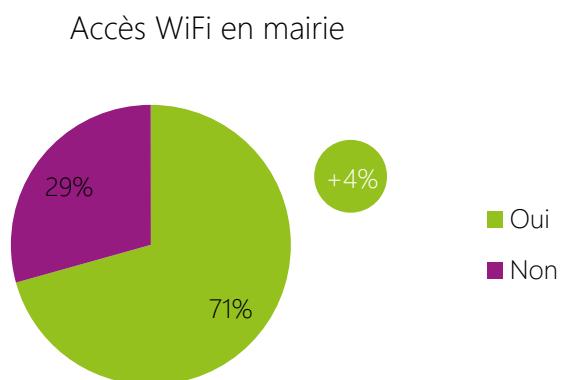
« La dématérialisation est difficile et longue à mettre en place quand on ne dispose pas de service informatique »

Une commune de 581 habitants (35)

« J'utilise un scan sans sabot, je passe un temps infini à scanner les factures et les pièces comptables »

Une commune de 430 habitants (14)

Une appétence croissante pour le WiFi municipal



Si l'accès WiFi n'est pas indispensable pour mettre en place des projets de dématérialisation, il est bien souvent révélateur d'une volonté de se tourner vers les nouvelles technologies.

En outre, le WiFi simplifie les usages mobiles et est l'un des symboles de la société connectée.

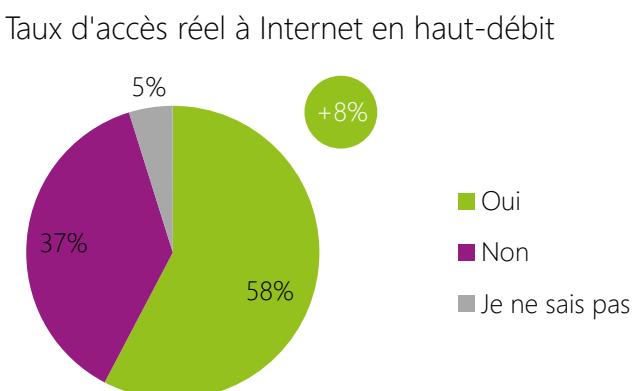
Avec une progression nette de +4%, l'accès WiFi devient un prérequis technologique incontournable pour les collectivités. C'est un des rares critères sur lequel toutes les strates sont globalement logées à la même enseigne (entre 67 et 86%). Un chiffre positif, signe de la volonté des communes de se doter d'outils modernes et efficaces.

« Pour nous, la dématérialisation ne représente pas un gain de temps, ni d'argent : il faut énormément de temps pour télétransmettre avec un faible débit »

Une commune de 1060 habitants (49)

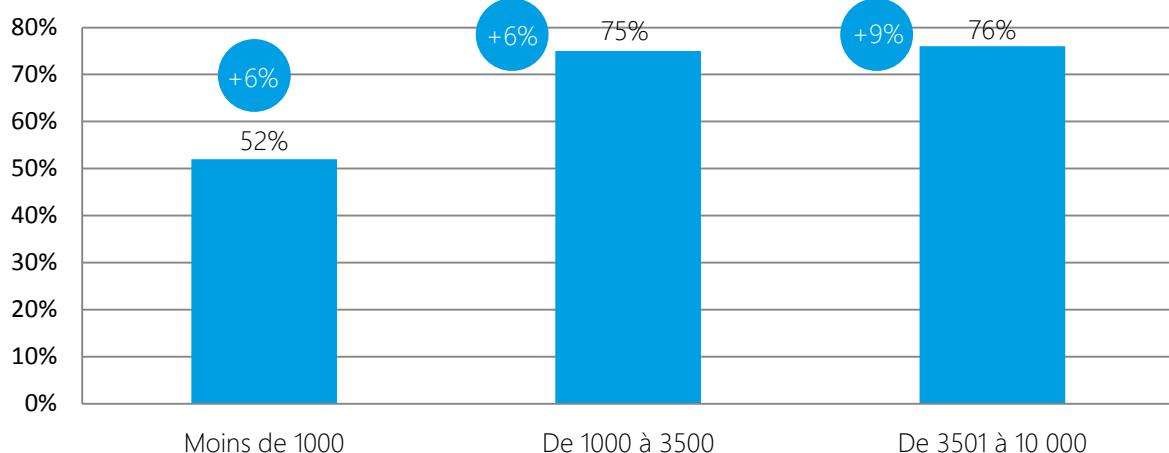
La qualité de connexion s'améliore mais les disparités demeurent

Le développement de la dématérialisation et des échanges numériques va de pair avec le déploiement de réseaux performants. Avec un faible débit, la télétransmission des flux et des documents, consommatrice de bande passante, pèse sur près de 37% des mairies.



En testant les usages du web possibles en mairie (lecture fluide d'une vidéo en ligne, rapidité de chargement des pages web, rapidité d'upload de documents), le taux réel d'accès au haut-débit s'élève à 58%. A noter, une ascension de +7,9% par rapport aux résultats de l'année passée.

Taux d'accès réel à Internet en haut débit par strates

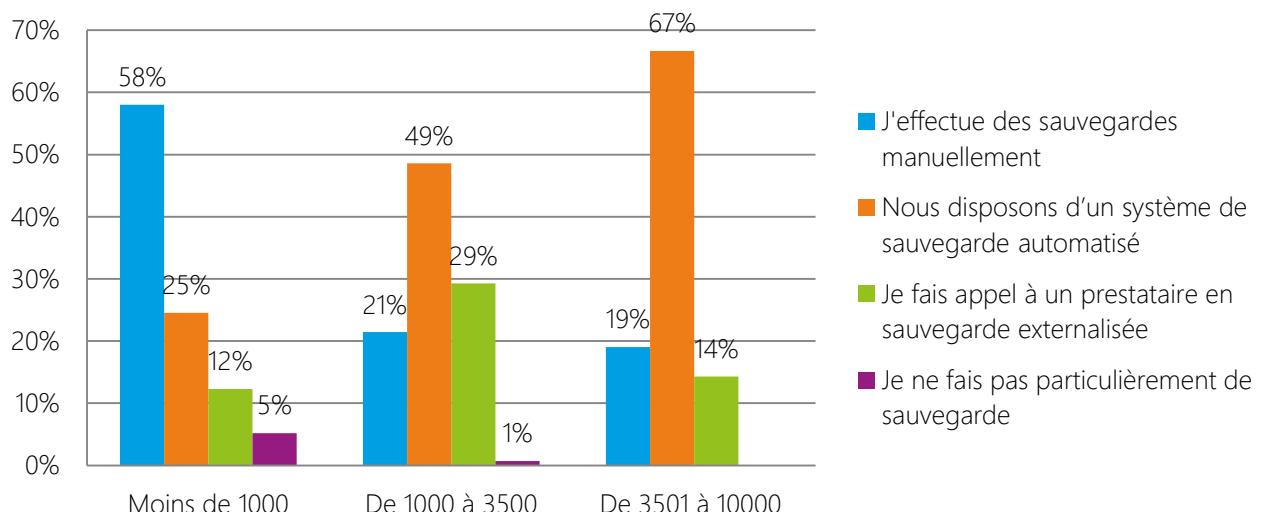


- ▶ Une fracture numérique qui tend à s'effacer : les efforts consentis par l'Etat pour gommer les disparités portent leurs fruits. Pour les plus petites collectivités, c'est plus d'une mairie sur deux qui dispose d'un accès à Internet en haut-débit.
- ▶ Cette évolution reflète aussi l'adoption par les communes des projets PES v2 et ACTES, motivant les communes à développer leur réseau Internet pour accélérer les processus d'échanges avec les administrations.

Des données sensibles souvent protégées au coup par coup

Près d'une mairie sur deux effectue ses sauvegardes manuellement, à l'aide d'une clé USB ou d'un disque dur. Plus surprenant encore, 80% d'entre elles ne les externaliseraient pas. En cas d'incendie ou d'inondations, elles peuvent donc tout perdre.

Modes de protection des données contre les risques extérieurs



Pour aider les collectivités à mieux se protéger des risques extérieurs, l'Etat a publié le Référentiel Général de Sécurité des systèmes d'informations². Il définit un ensemble de règles à suivre quant à la confidentialité des données personnelles des administrés et des agents.

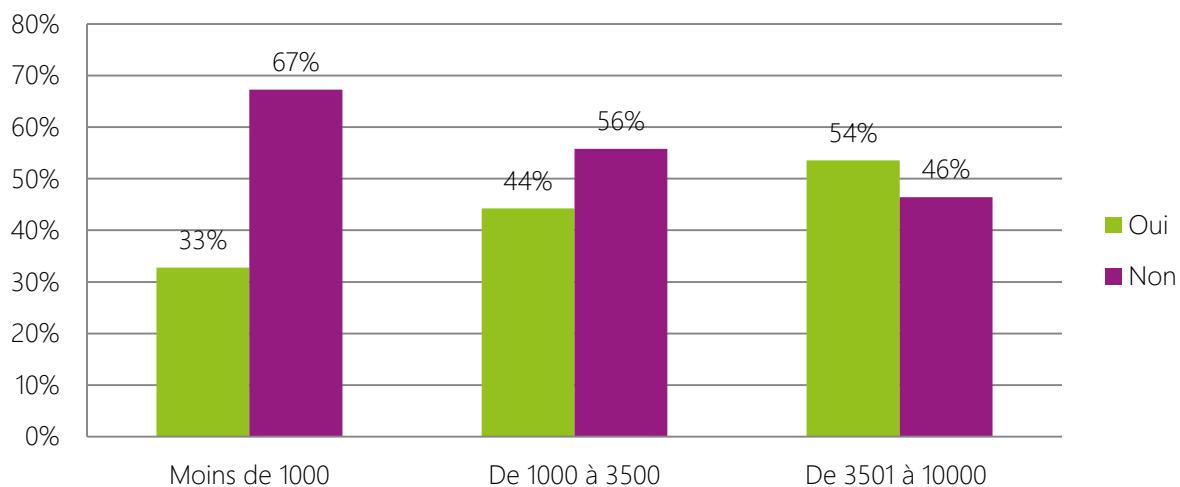
Quel que soit le niveau d'information concerné, et pour se prémunir efficacement, il est conseillé aux collectivités de respecter ces trois règles :

- Conserver trois copies de chaque fichier
- Stocker ces copies sur deux types de supports différents (disque dur, NAS, ...)
- Emporter une copie de sauvegarde hors des locaux de la collectivité

Une méconnaissance qui freine l'adoption du Cloud par les mairies

Les mairies ne seraient pas encore très à l'aise avec le Cloud : **64% des personnes interrogées déclarent en effet ne pas connaître cette nouvelle technologie**, de quoi expliquer cette frilosité. Si 36% affirment que le Cloud leur est familier, ce chiffre grimpe à 54% sur la strate des 3500 à 10.000. Les grandes collectivités semblent donc avoir une longueur d'avance.

Savez-vous ce qu'est le "Cloud" ?



Probablement lié au manque d'information, 14% des mairies déclarent se méfier du Cloud. Seulement 12% avouent l'apprécier.

L'adoption de cette technologie reste subtile et encore finalement très marginale. Pour convertir le monde public aux bienfaits du Cloud, les fournisseurs doivent plus que jamais entacher un rôle d'information : pour faire connaître, pour fédérer, ouvrir la voie vers une technologie d'avenir et prometteuse, encore inconnue des agents.

² RGS 2.0, 24 juin 2014 : https://references.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/RGS_v-2-0_Corps_du_texte.pdf

Avec tous les avantages que le Cloud suscite, l'organisation de réunions pédagogiques de type « *Perspectives d'évolution de votre collectivité avec le Cloud* » pourrait bien changer la donne :

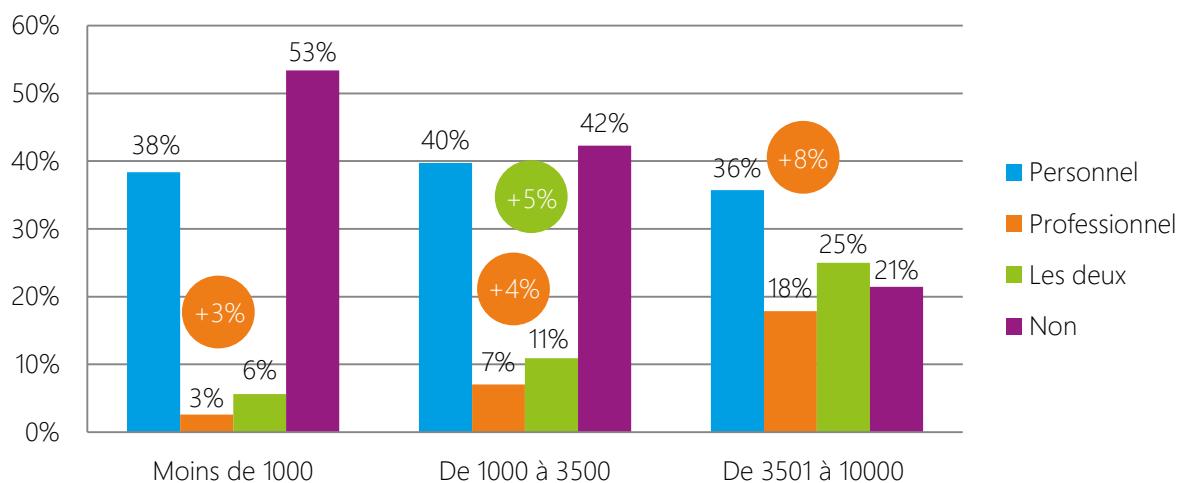
- Mutualisation des services, des moyens et fusions de communes
- Plus d'investissements matériels lourds (serveurs, licences, ...)
- Plus de mises à jour chronophages des applications métiers et bureautiques
- Réponse aux besoins de mobilité des agents et des élus
- ...

USAGES DES TERMINAUX MOBILES

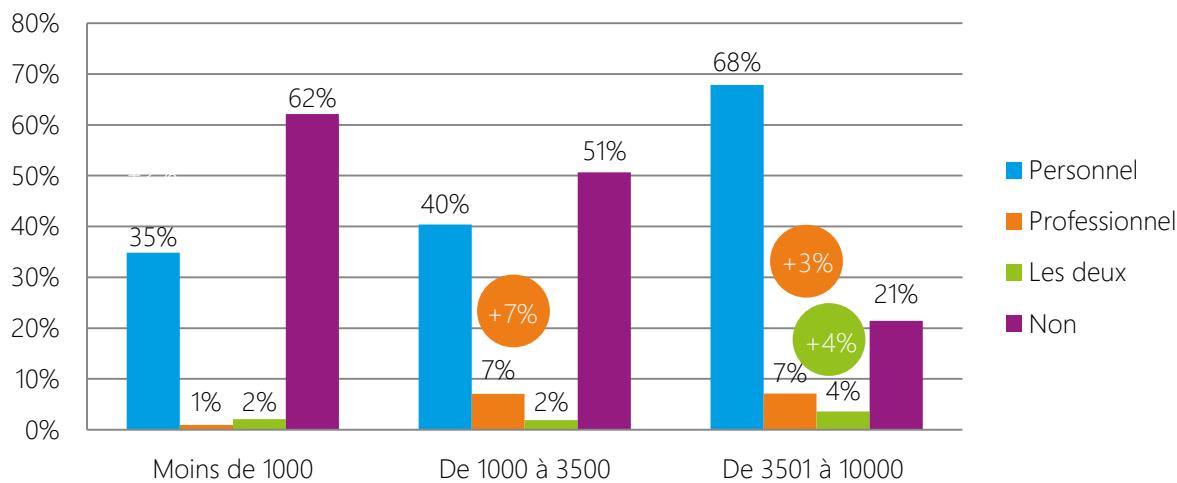
Une percée timide des smartphones et des tablettes chez les agents

Si les usages personnels des smartphones (+5%) et des tablettes (+14%) gagne du terrain chez les agents, ils peinent à décoller dans le monde professionnel : Smartphone +3% et tablette +2%.

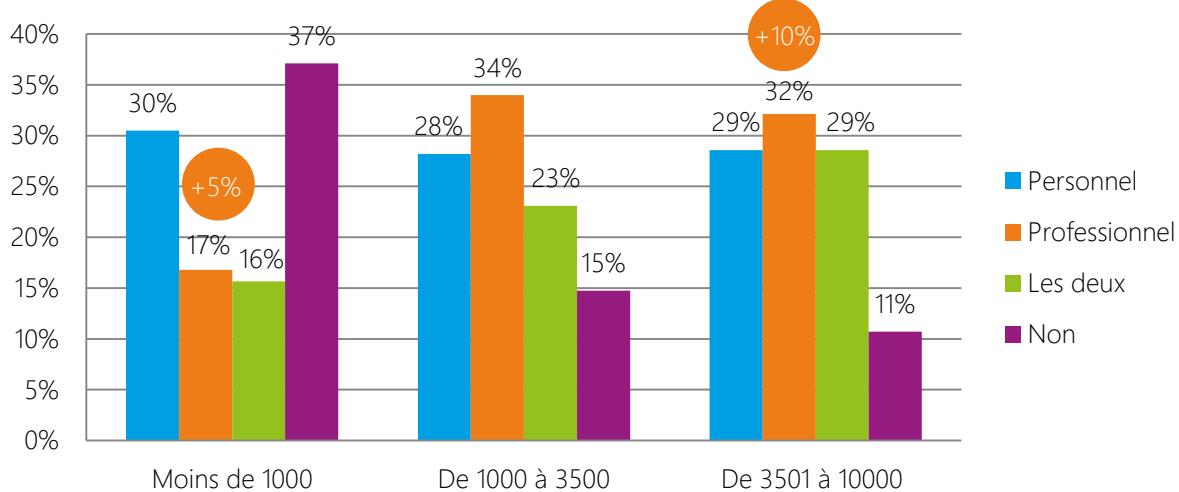
Usages du Smartphone chez les agents



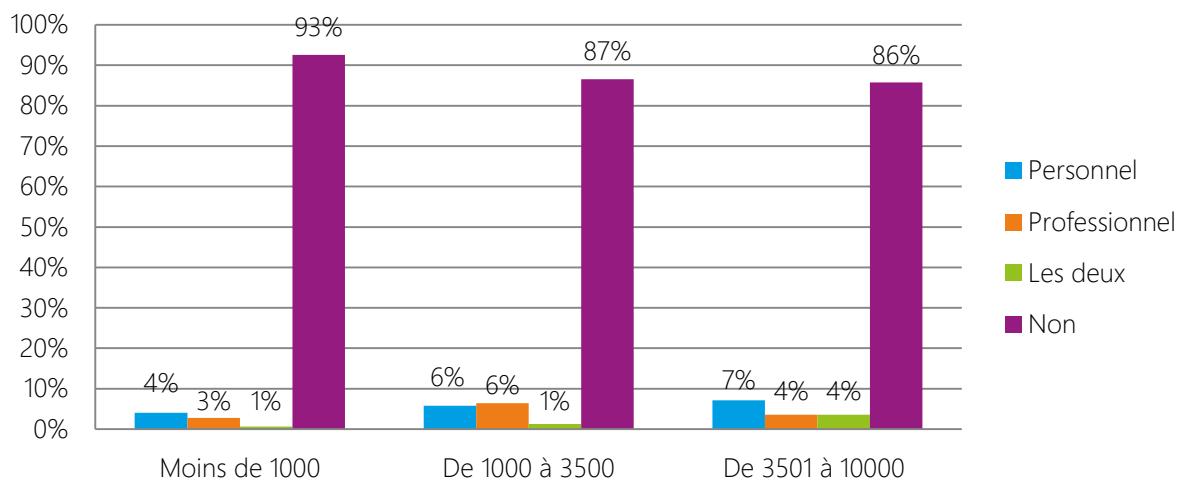
Usages de la tablette chez les agents



Usages de l'ordinateur portable chez les agents



Usages de la tablette PC hybride chez les agents



Les usages professionnels des terminaux mobiles sont assez peu répandus chez les agents des mairies de moins de 10 000 habitants. Si les usages strictement personnels fléchissent légèrement de +5% quelle que soit la strate et l'outil (smartphone, tablette, ordinateur portable), les usages personnels et professionnels des tablettes PC hybrides se font très rares.

Nous retenons notamment que :

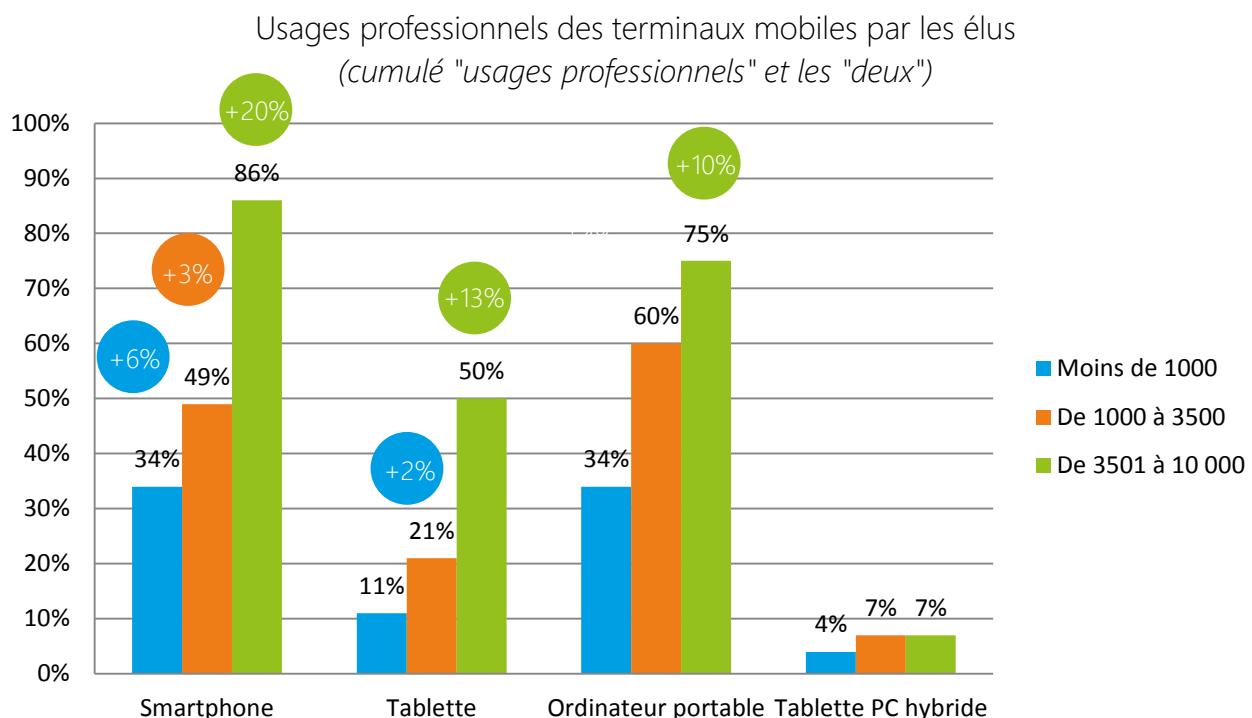
- Les tablettes sont très peu utilisées dans un contexte professionnel (entre 1 et 7%).
- Les ordinateurs portables sont sensiblement plus utilisés professionnellement dans la strate 1000 à 3500.
- 43% des répondants sur les mairies de 3501 à 10 000 habitants utilisent le smartphone dans un contexte professionnel.
- L'utilisation de tablettes PC hybrides en milieu professionnel et personnel est rare (entre 1% et 7%).

Tableau 2 Usages professionnels des terminaux mobiles par les agents (cumulé "usage professionnel" et "les deux")

	Smartphone	Tablette	Ordinateur Portable	Tablette PC hybride
Moins de 1000	8,2% +0,6%	3%	32,4% +4,1%	3,3%
De 1000 à 3 500	17,9% -0,2%	8,9% +5,3%	57% +2,7%	7,6%
De 3501 à 10 000	42,8% +9,5%	10,7% -1%	60,7% +9,7%	7,1%

Les terminaux mobiles font recette auprès des élus

Adoptés par un nombre croissant d'élus, les terminaux mobiles voient leurs usages professionnels se démultiplier : Smartphone + 9%, Tablette +5% et Ordinateur portable +1%.



Les usages professionnels des terminaux mobiles chez les élus sont fortement liés à la taille de la commune. L'usage du smartphone est multiplié par 2,6 entre les communes de moins de 1000 habitants et celles de plus de 3501.

On note un intérêt certain pour la tablette puisque 11% des élus l'utilisent dans un cadre professionnel dans les plus petites communes. Un chiffre qui grimpe à la moitié des répondants sur la strate 3501 à 10 000 habitants.

Enfin, l'ordinateur portable est plutôt courant dans les communes de plus de 3500 habitants (75%) alors qu'il n'est que de 34% dans les plus petites mairies.

Globalement, les élus utilisent davantage les terminaux mobiles que les agents.

UNE ORGANISATION INTERNE RADICALEMENT DIFFERENTE SELON LA TAILLE DE LA COMMUNE

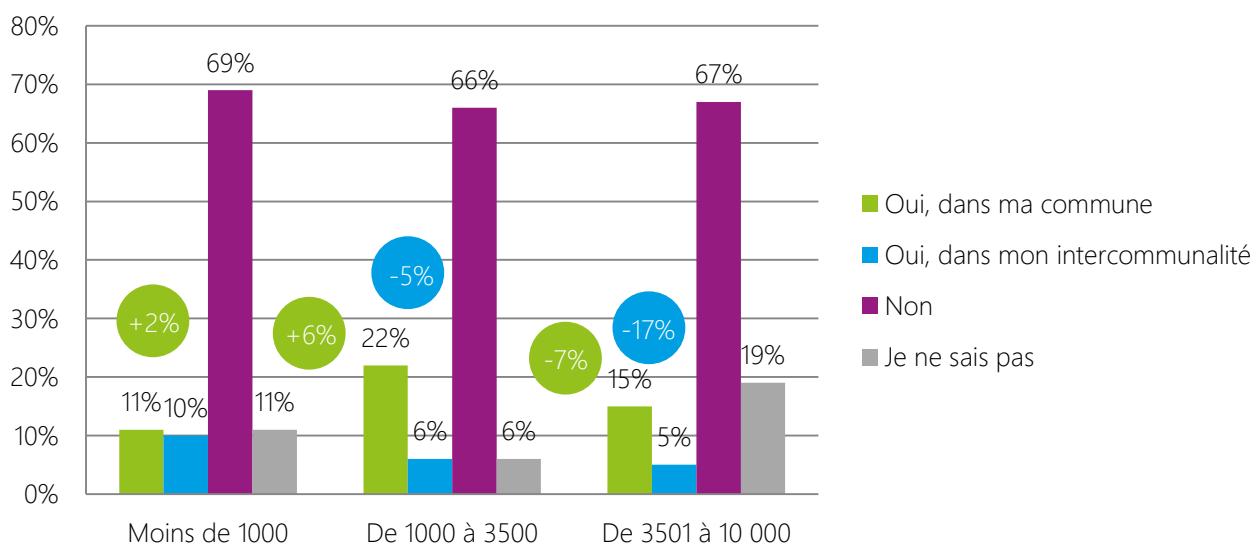
Des conseils municipaux dépourvus d'élus numériques

La présence d'un élu référent en matière de numérique tend à se démocratiser dans les plus petites collectivités. Ce type d'élu est présent dans 21% des communes de moins de 1000 habitants (élu de la commune ou de l'intercommunalité), dans 28% des communes de 1000 à 3500 habitants et dans 20% des communes de 3501 à 10 000 habitants.

Pour cette dernière strate, les élus numériques semblent se dissiper : ils sont deux fois moins nombreux que lors de notre précédente édition.

► Globalement, les mairies de moins de 10 000 habitants sont souvent dépourvues d'élus numériques. Des associations tentent pourtant d'inverser cette tendance comme le fameux Club des Elus Numériques (CEN) ou encore RURALiTIC qui prodigue conseils et ateliers pour aider les élus locaux à maîtriser les outils digitaux.

Votre commune ou intercommunalité dispose-t-elle d'un élu référent en matière de numérique ?



Les agents des petites collectivités sont des professionnels généralistes

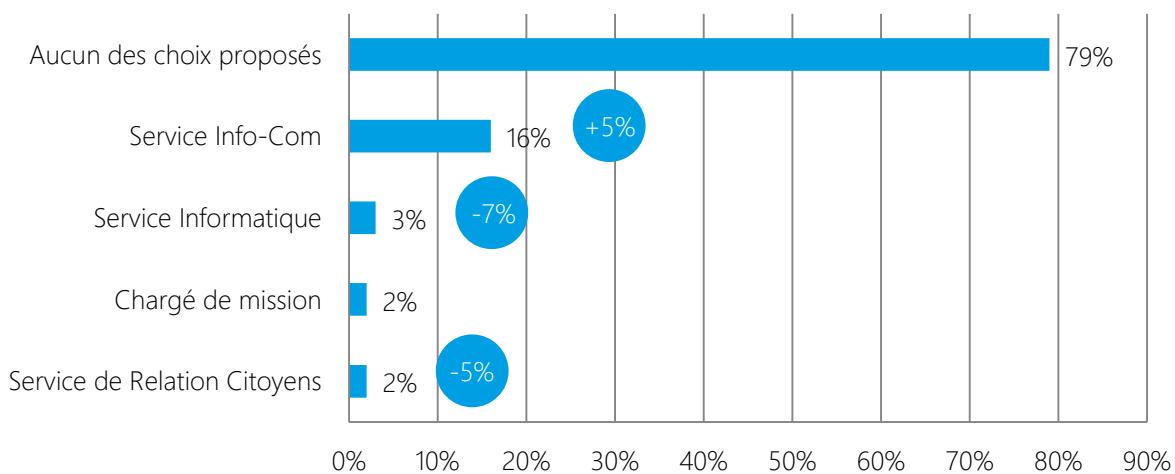
Les mairies de moins de 10 000 habitants emploient très majoritairement des agents généralistes. Les plus petites fonctionnent avec très peu de ressources humaines et les agents doivent savoir tout faire.

79% des répondants ne disposent ni d'un service informatique, ni d'un service information-communication, ni d'un service de relation aux citoyens, ni d'un chargé de mission en lien avec le numérique.

« Nous n'avons pas assez de moyens financiers (changer de scanner, avoir un matériel plus puissant), ni assez de moyens techniques (liaison internet) et ni assez de temps (préparation, information, prise en main) »

Une commune de 160 habitants (48)

Taux de présences de services / agents spécialisés



Les situations sont encore une fois très différentes selon la taille de la commune. Tandis que 87% des communes de moins de 1000 habitants ne disposent d'aucun des services spécialisés proposés, ce taux descend à 56% sur la strate supérieure puis 43% seulement des répondants pour la strate la plus grande (3501 – 10 000).

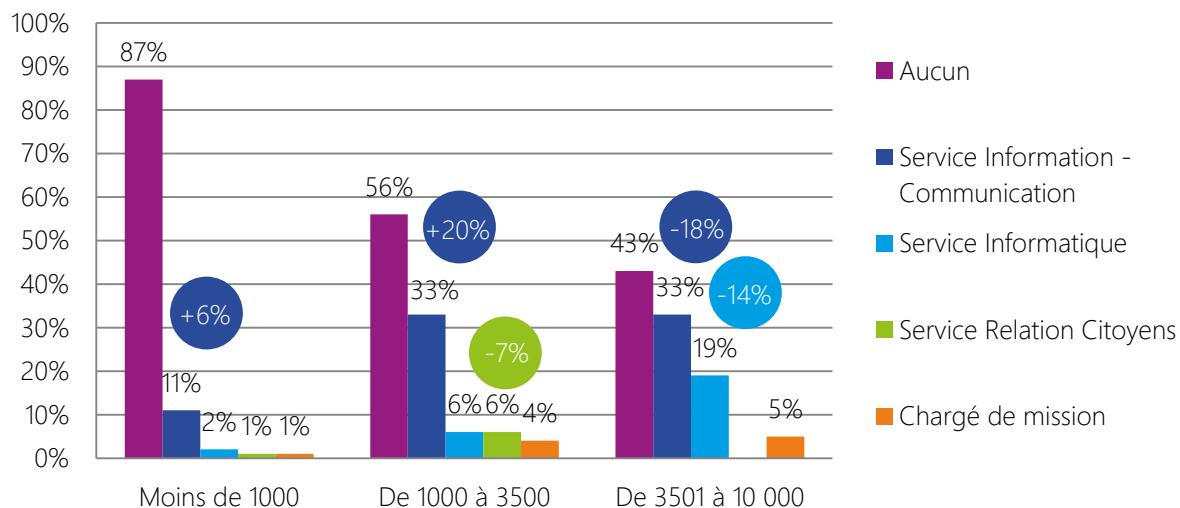
Les communes de 3501 à 10 000 habitants sont le plus souvent dotées d'un service Information-Communication (33%), puis d'un service Informatique (19%) et plus rarement (5%) d'un service de Relation Citoyens.

« Pour une petite commune comme la nôtre, la secrétaire de mairie est polyvalente. Elle réalise toutes les tâches seule et c'est très difficile de trouver du temps pour se former aux nouvelles techniques.

Trop de solitude dans la difficulté »

Une commune de 848 habitants (43)

Services spécialisés présents en mairie, par strates

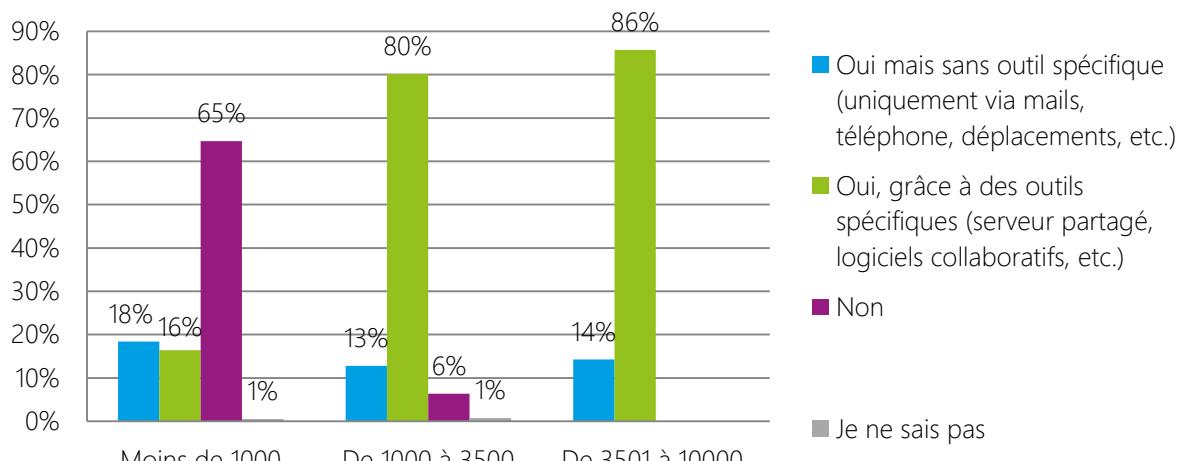


- Les petites communes fonctionnent pour leur grande majorité grâce à des agents généralistes, qui doivent être compétents et opérationnels sur tous les sujets de l'administration. Souvent peu nombreux en mairie, ces agents ne peuvent pas dégager suffisamment de temps pour se former seuls sur les problématiques du numérique et mener à bien de véritables projets innovants.

Les outils collaboratifs, des solutions rarement utilisées dans les intercommunalités

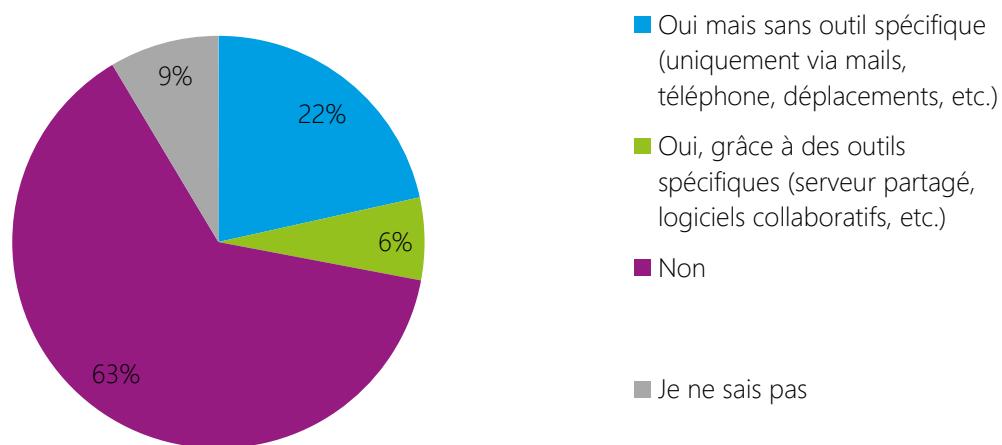
Près d'un répondant sur deux déclare travailler de manière collaborative au sein de sa mairie. Des chiffres qui varient fortement selon la strate, comme détaillé ci-dessous. Sans surprise, les petites communes travaillent rarement de manière collaborative puisque le secrétaire de mairie est bien souvent seul. Un très bon point à soullever : les mairies qui travaillent de manière collaborative se dotent majoritairement d'outils adaptés (serveurs partagés, logiciels collaboratifs, etc.).

Travaillez-vous en réseau au sein de la mairie ?



Au sein de l'intercommunalité, la coopération est encore rare et progresse très lentement. A l'heure de la mutualisation des moyens et des compétences et après une grande vague de fusions de communautés de communes, la coopération intercommunale commence tout juste à s'organiser. 28% des répondants déclarent travailler en collaboration au sein de leur intercommunalité et 6% disposent d'outils adaptés pour le faire.

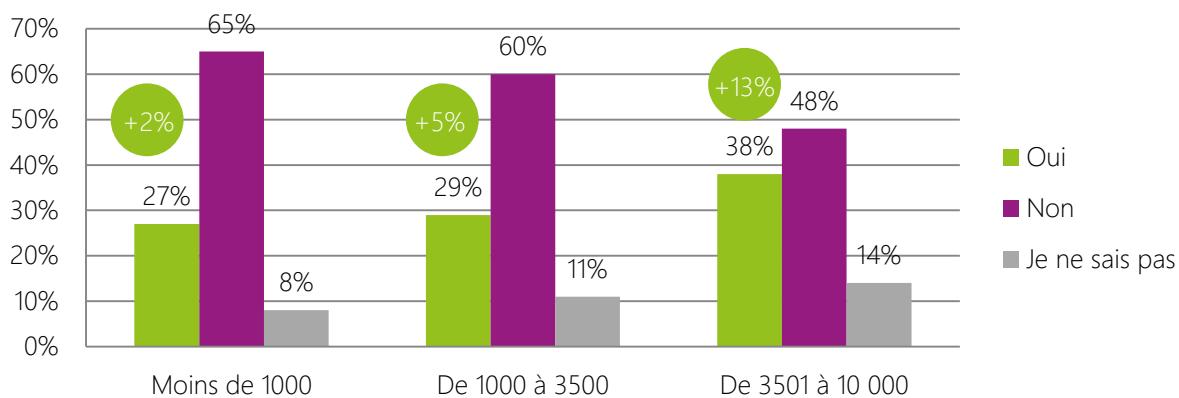
Travaillez-vous en réseau au sein de votre intercommunalité ?



Travaillez-vous en réseau au sein de votre intercommunalité, par

strates

(cumulé avec ou sans outils spécifiques)



Signature, certificat et parapheur électroniques sont les outils d'organisation interne les plus utilisés

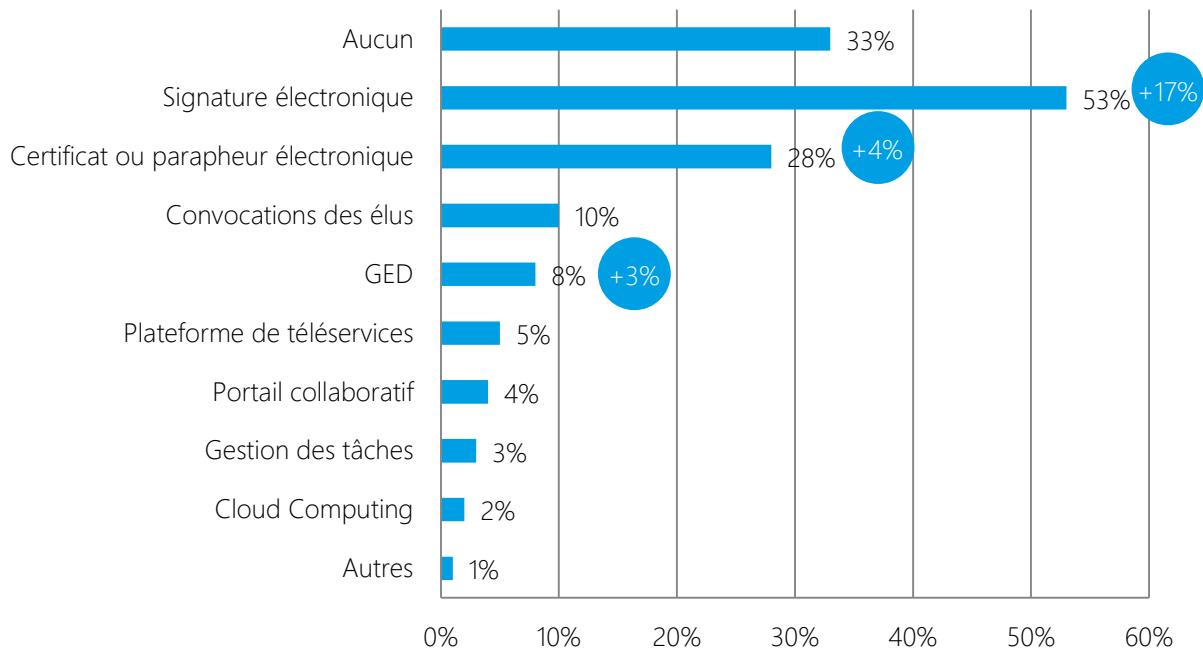
L'usage de la signature (53%) est devenu un inconditionnel, et s'accommode aux projets de dématérialisation menés par les collectivités : PES v2, Actes Réglementaires, Actes Budgétaires, ...**Avec une croissance de plus de 15%, la signature électronique est utilisée par plus d'une mairie sur deux.** Vient ensuite le certificat ou le parapheur électronique avec 28% d'utilisateurs, soit 4% de plus que l'année précédente.

La convocation électronique des élus est mise en place par plus de 10% des mairies : un outil plébiscité puisque **15% des répondants prévoient de mettre en place ce projet à court terme.**

L'usage encore peu répandu d'autres outils d'organisation interne, comme une GED, un outil de gestion de tâches, un portail collaboratif ou une plateforme de gestion des téléservices, montre que si les mairies commencent effectivement à moderniser leurs outils, elles sont encore loin de moderniser leurs procédures et leur mode de fonctionnement.

En effet, signature, certificat et parapheur électroniques sont la simple traduction numérique d'outils « historiques », devenus incontournables avec les évolutions réglementaires.

Parmi ces outils, lesquels utilisez-vous pour votre organisation interne ?



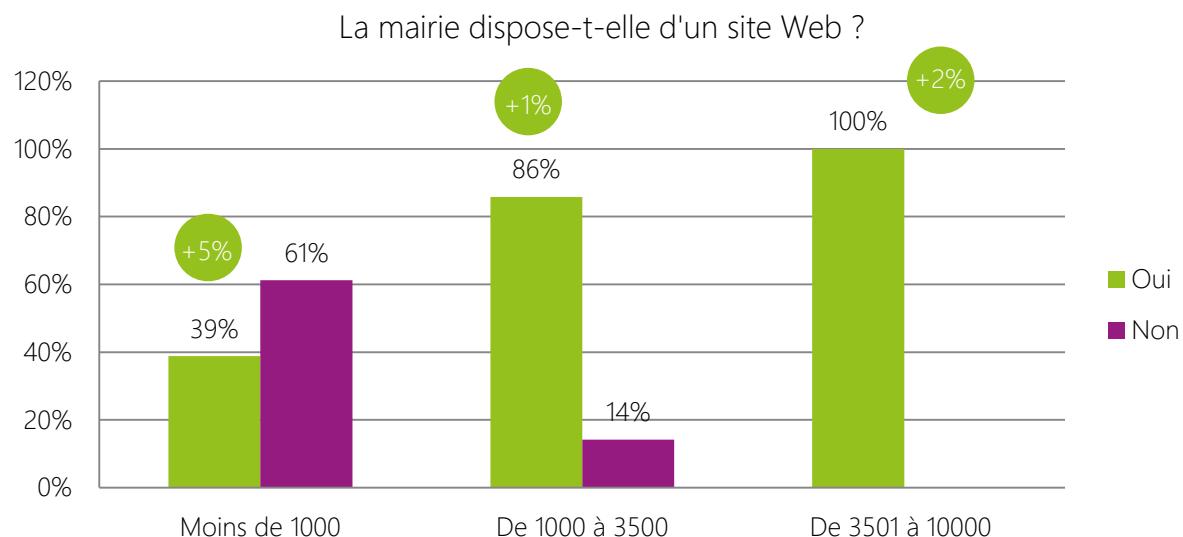
GESTION DE LA RELATION CITOYEN

Une percée timide des sites Internet dans les communes de moins de 1000 habitants

50% des communes des répondants ne disposent pas de site web. Un manque qui ne concerne pas les communes de plus de 3501 habitants puisqu'elles sont toutes dotées d'un site web. Au contraire, les mairies de moins de 1000 habitants sont 61% à ne pas disposer de cet outil.

Si le site web n'est pas indispensable pour proposer des services en ligne aux administrés, il permet tout de même de fluidifier l'information aux citoyens et de moderniser la communication de la commune.

A l'heure où le web prend une très grande ampleur dans la vie de chacun, les communes françaises pâtissent du manque de temps, de moyens et de compétences pour mettre en œuvre de tels outils.

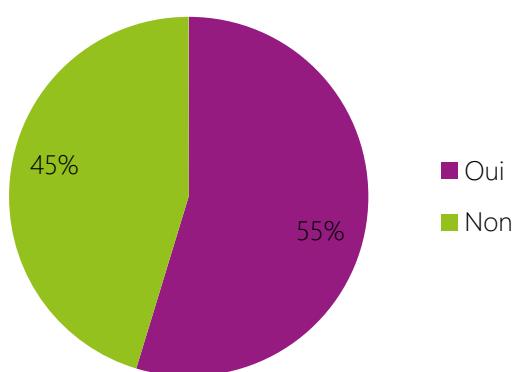


L'e-mail professionnel : un outil rare ...

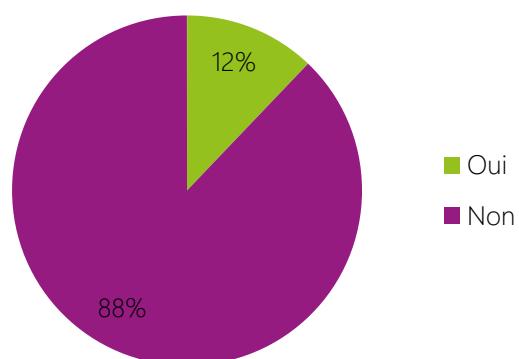
55% des répondants déclarent disposer d'adresse e-mail professionnelles.

Un chiffre à nuancer. Nous avons analysé notre fichier de contacts et identifié toutes les adresses e-mails fournies par un fournisseur d'accès à Internet. Au final, ce ne sont plus que 12% des répondants qui disposent effectivement d'adresses e-mails professionnelles, avec un nom de domaine propre à la mairie.

Disposez-vous d'adresses e-mails professionnelles ? (Déclaré)

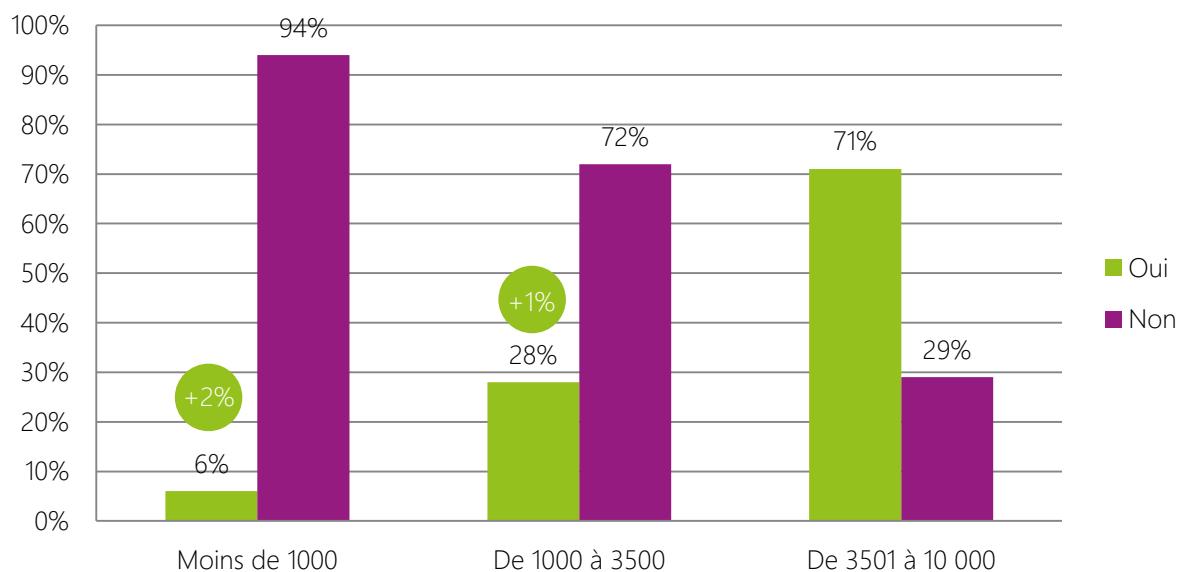


Disposez-vous d'adresses e-mail professionnelles ? (Constaté)

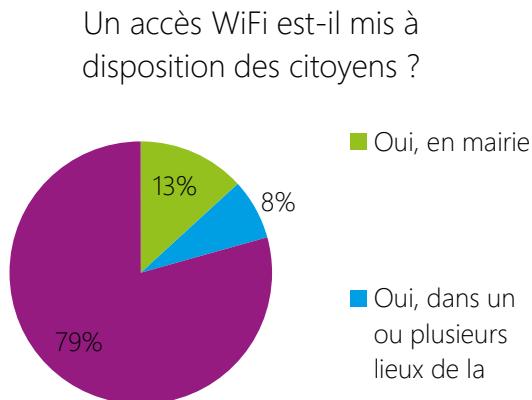


88% : c'est le taux de mairies de moins de 10 000 habitants qui ne disposent pas d'adresses email professionnelles. Un chiffre qui grimpe à 94% sur la strate des moins de 1.000 habitants. Bien souvent, les collectivités créent des adresses génériques sur des boîtes email privées.

Disposez-vous d'adresses e-mails professionnelles ? (Constaté)



21% des administrés ont accès au WiFi grâce à leur mairie



21% des répondants déclarent mettre un accès WiFi à disposition des citoyens, en mairie ou dans un ou plusieurs lieux de la commune.

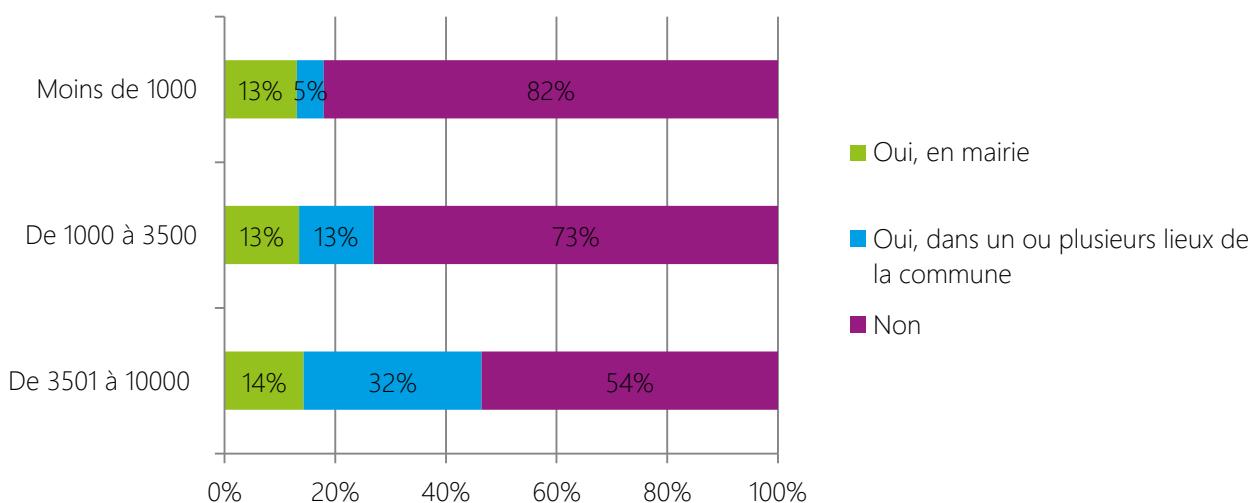
Au niveau des strates, on remarque que plus la commune est grande et plus cet accès se détache de la mairie et se trouve dans d'autres lieux (bibliothèque, école, etc.).

Si la mise en place de réseaux WiFi internes dans les collectivités n'impose pas de contrainte, **les accès Internet fournis au public sont soumis aux obligations de gestion et de traçage**. De quoi expliquer ce faible développement.

En effet, dans le cadre de la fourniture d'un accès Internet WiFi au public, la législation française impose :

- L'indentification et l'authentification de tous les utilisateurs qui fréquentent et se connectent sur le Hotspot ou la borne WiFi de la commune
- L'enregistrement des données des utilisateurs pendant une durée d'un an
- La déclaration de la collectivité comme opérateur auprès de l'ARCEP³
- La déclaration du système d'authentification et d'archivage auprès de la CNIL⁴

Un accès WiFi est-il mis à disposition des citoyens ?



³ ARCEP : Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes

⁴ CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

PARTIE 2 : LA DEMATERIALISATION

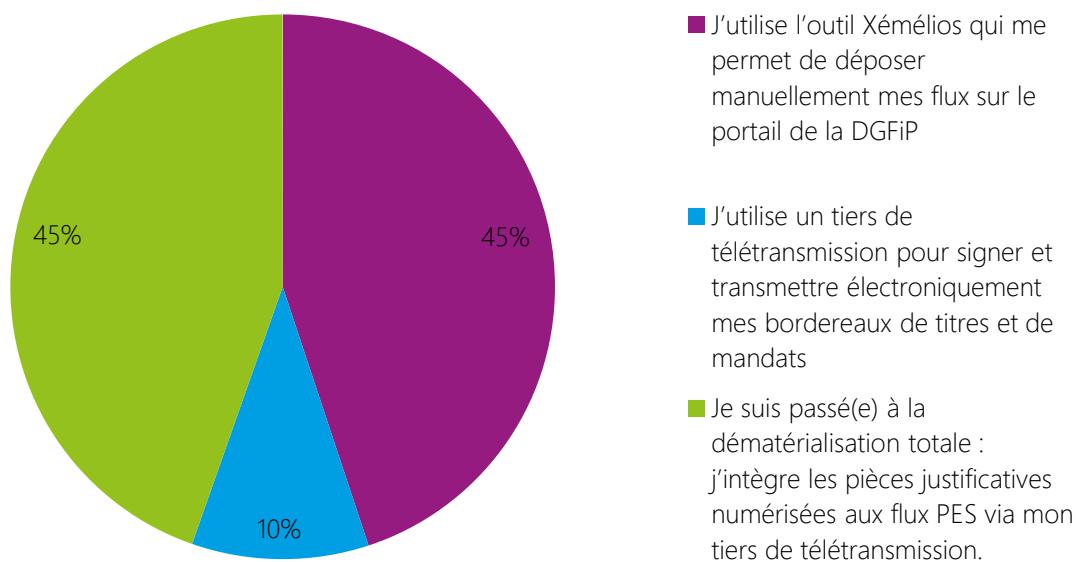
LES PODIUMS DE LA DEMATERIALISATION

La dématérialisation est un sujet vaste, complexe et multiple. Quels sont les projets, protocoles et outils les plus adoptés par les mairies ? Quels sont les moins adoptés et pourquoi ? Les retours de notre enquête fournissent quelques éléments de réponse.

PES v2 : la « démat' » n'a qu'à bien se tenir !

91% des collectivités interrogées utilisent le Protocole d'Echange Standard v2 pour transmettre leurs titres et mandats, à l'aide de Xémélios (45%) ou via un tiers de télétransmission (55%). Les quelques retardataires devraient rapidement s'intégrer puisque la DGFiP a annoncé l'arrêt du protocole Indigo mandats et titres au 1^{er} janvier 2016.

Dématérialisation des flux comptables



45% des mairies sont passées en « full démat » : elles optent pour une dématérialisation complète de leurs flux financiers en intégrant les pièces justificatives. Un choix volontaire qui démontre une nouvelle fois l'implication des communes dans les projets de dématérialisation.

Les projets les plus adoptés

Top #3 des projets les plus adoptés (hors PES v2)



La dématérialisation des bulletins de paie arrive en première position de notre classement avec 49% d'adoption (+14% par rapport à 2014).

40% des mairies ont mis en place le projet ACTES (+2% par rapport à 2014) leur permettant de télétransmettre les actes soumis au contrôle de légalité.

Enfin, l'outil XéMéLios conserve sa troisième place et est utilisé par 37% des répondants.

Fortement impulsée par le passage à la « full démat » (télétransmission des flux et des pièces justificatives), l'adoption d'un tiers de télétransmission (36%) et la dématérialisation des factures (35%) se placent respectivement en quatrième et cinquième position.

Les projets les plus « en cours d'adoption »

Top #3 des projets qui seront prochainement adoptés (hors PES v2)



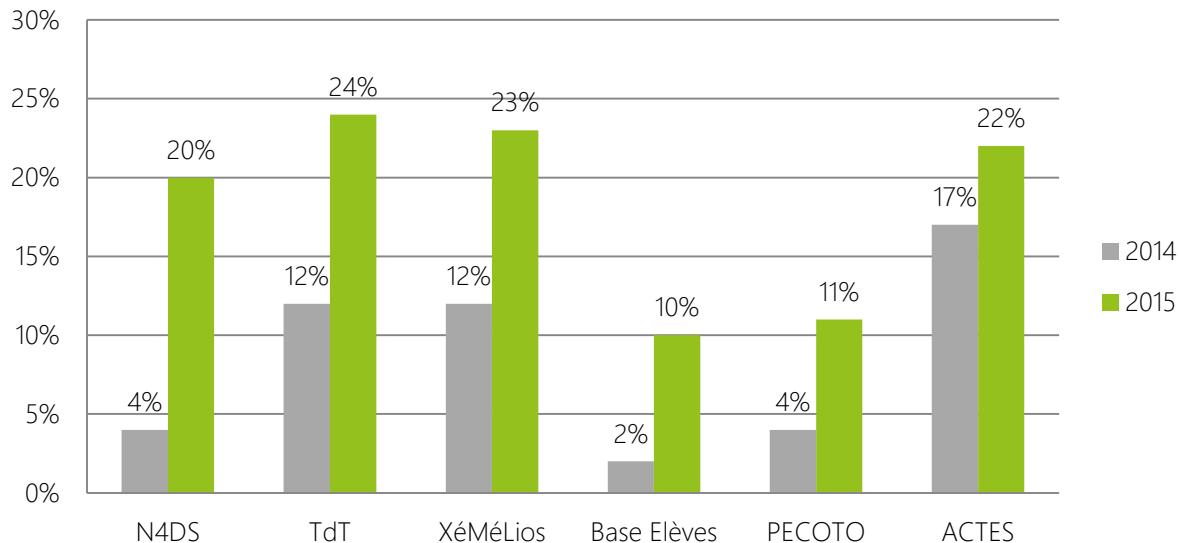
Parmi les projets les plus plébiscités, on retrouve le tiers de télétransmission (24%), suivi de l'outil XéMéLios (23%). Tous deux découlent clairement de la mise en place du PES v2, nécessitant la validation électronique des flux comptables.

Quatre projets ex-aequo bataillent pour la troisième place avec 22% : ACTES, dématérialisation des factures, dématérialisation de la paie et certificat/parapheur électronique.

► On note une vraie démarche volontariste avec ces projets, qui pour le moment ne sont pas obligatoires.

Face à l'incitation des services de l'Etat en faveur d'une administration numérique, bons nombres de projets sont en cours d'adoption par les collectivités.

Principales évolutions des projets en cours d'adoption, 2014/2015



« La dématérialisation est très utile lorsque les élus en sont eux aussi persuadés »

Mairie de 295 habitants (21)

Les projets les moins connus ... sont aussi les moins adoptés



Il existe manifestement un lien entre l'information et le taux d'adoption des projets puisque les trois termes les moins connus sont aussi les projets les moins adoptés.

Le système de Dépôt et Retrait de Fichiers Intégré mis à disposition par l'INSEE est peu connu (70%) et peu adopté (4%). Il faut admettre que le thème de la dématérialisation des données relatives aux personnes physiques est particulièrement complexe et fait intervenir de nombreux acteurs. AIREPPNET, RNIPP, SDFI, e.LISTELEC, PECOTO ... Il y a de quoi y perdre son latin.

67% des répondants ne savent pas ce qu'est COMEDEC et le projet n'est adopté que par 5% des répondants.

Enfin, l'éditique ou la dématérialisation des courriers, est une technique moyennement connue (46% seulement) et ne séduit pas : 8% d'adoption. On imagine que d'autres projets sont prioritaires.

« La dématérialisation est une chose très positive, mais à terme elle sera source de fracture entre les communes qui n'évoluent pas au même rythme selon les moyens dont elles disposent »

Mairie de 510 habitants (57)

Parmi les autres projets les moins connus, nous retrouvons :

- Les téléservices (53%)
- Base Elèves (52%)
- La GED (46%)
- PECOTO (45%)
- TiPi (45%)

Un problème de communication et de coordination

« La dématérialisation est une avancée appréciable dans notre travail mais la mise en place a été compliquée par le manque d'informations et d'accompagnement de la part de la DGFIP »

Une commune de 523 habitants (60)

« Je suis trop souvent confrontée à toutes ces nouveautés à mettre en œuvre dans un temps record avec un manque de précisions et d'informations. J'ai parfois le sentiment d'être seule devant mon écran ! »

Une commune de 1600 habitants (73)

« Les liens avec la DGFIP sont difficiles, les réponses à nos questions ne sont pas immédiates et l'accompagnement n'est pas des plus faciles. Les trésoriers n'ont pas eu beaucoup plus de formation que les secrétaires »

Une commune de 200 habitants (09)

Les données et témoignages exposés ci-dessus posent la question suivante : **comment communiquer efficacement sur la dématérialisation des collectivités locales ?** Multiplicité des procédures, des protocoles, des plateformes, des acteurs ... Il est compliqué pour les agents et élus de se retrouver dans l'ensemble des projets possibles. Résultat : des mises en œuvre au coup par coup, en fonction des échéances réglementaires, et qui empêchent de percevoir réellement les avantages à tirer de la dématérialisation.

« Les formations proposées par la DGFIP et les fournisseurs de logiciels ont été tardives par rapport aux échéances réglementaires »

Une commune de 650 habitants (89)

« C'est un point positif pour les communes mais la Trésorerie ne joue pas le jeu et demande encore trop de papier »

Une commune de 200 habitants (21)

« Dernièrement, j'ai dématérialisé les paies sur les conseils de la Trésorerie. La perception m'a contacté car elle n'arrivait pas à lire les fichiers. Après s'être renseignée, elle n'avait pas l'application pour les lire »

Mairie de 130 habitants (05)

Ce sont des sujets extrêmement techniques mais qui doivent pourtant bénéficier de l'engagement des élus et des agents car ils nécessitent de repenser l'organisation en place et d'y mettre un certain nombre de moyens. Comment sensibiliser sans noyer ? Informer sans effrayer ? Faire adhérer ?

Une communication globale, simplifiée et harmonisée par un organisme dédié serait sans doute une piste.

PERCEPTION DE LA DEMATERIALISATION

« Oui, mais ... » : un parcours souvent semé d'embûches

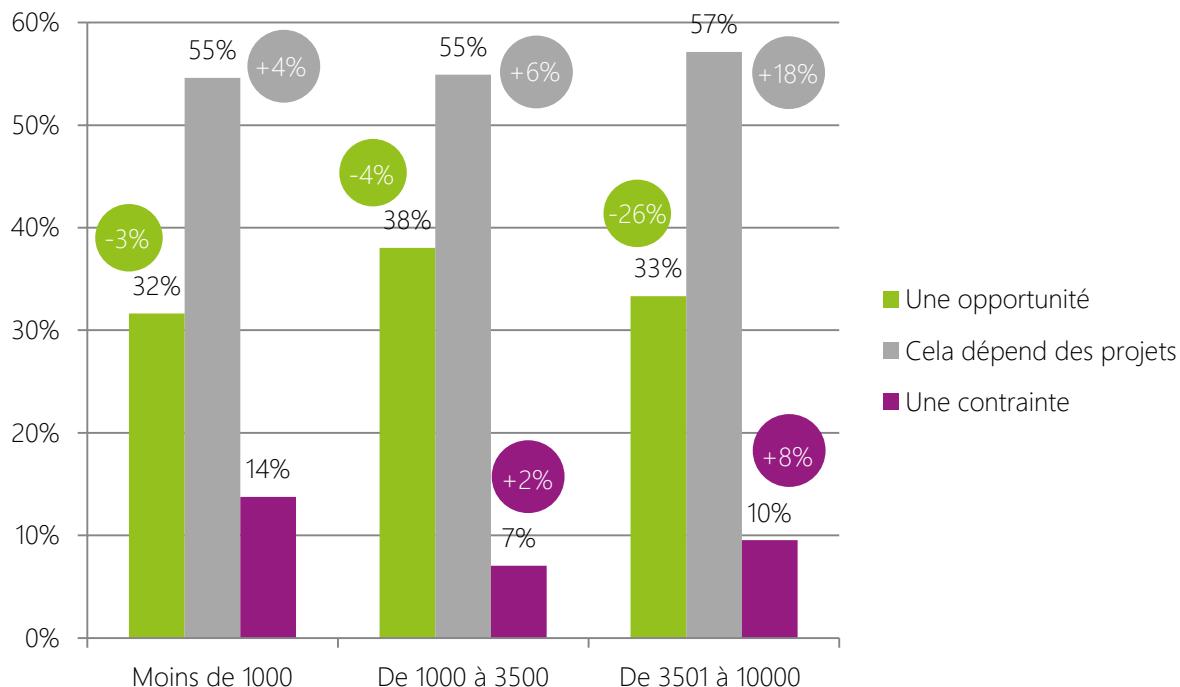
« Utile, valorisante, indispensable » mais aussi « longue, fastidieuse, contraignante », telles sont les expressions venues spontanément à l'esprit des mairies interrogées sur la dématérialisation.

Globalement, 33% des mairies perçoivent la dématérialisation comme une opportunité, 12% comme une contrainte.

« Une évolution dans notre métier que nous devons affronter avec peu de formation (3 heures de présentation générale) et une tonne de papier à lire. »

Une commune de 100 habitants (64)

Globalement, vous percevez la dématérialisation de votre commune comme :



Plus d'une mairie sur deux déclare que « cela dépend des projets ». L'enthousiasme est donc plutôt mesuré.

En cause : les contraintes matérielles et budgétaires, mais pas seulement. C'est surtout un manque d'accompagnement général ressenti par près de 34% des collectivités. Les petites mairies fonctionnent essentiellement grâce aux secrétaires de mairie, qui sont polyvalents et travaillent parfois à temps partiel. Compte tenu de la complexité des projets, ces agents généralistes manquent cruellement de temps et de compétences pour s'attaquer sereinement à ces projets d'ampleur.

« Une évolution qui permet aux services de l'Etat de gagner du temps mais qui augmente les tâches des mairies. »

Une commune de 1750 habitants (22)

D'autre part, les communes ont parfois la sensation de supporter toutes les charges nécessaires mais de ne pas récolter les fruits de la dématérialisation.

« Malheureusement la dématérialisation a ses limites : il faut renommer chaque PJ et la joindre de façon unique à chaque mandat ou titre, continuer de fournir au trésorier les avis des sommes à payer au format papier ... »

Une commune de 400 habitants (63)

« Lorsque tous les acteurs (élus, trésoriers, fournisseurs) auront adopté les procédés de dématérialisation, les services comptables des mairies obtiendront un réel gain de temps et de papier »

Une commune de 2600 habitants (54)

« J'ai plutôt l'impression de travailler pour le gain de temps des autres administrations »

Une commune de 80 habitants (71)

Dématérialisation, loi NOTRe, transfert de compétences, baisse des dotations, ... les communes nous livrent leur inquiétudes

Même si les bénéfices de la dématérialisation ont largement convaincu la majorité des collectivités, cette dernière implique aussi un virage numérique, qu'une minorité considère comme menaçant.

Il faut dire que les actualités numériques et réglementaires amènent à se poser des questions sur l'avenir des villages ruraux : dotations cisaillées, projet de loi NOTRe, fermetures de Trésoreries, ...

« La dématérialisation représente la modernité et offre un gain de temps pour la transmission des informations mais j'ai bien peur qu'elle entraîne des fermetures de sous-préfectures, trésoreries ... »

Une commune de 400 habitants (30)

« Pour faire avancer le progrès matériel chez nous, on perd chaque fois un peu plus de présence humaine. Demain la disparition des petites communes et donc de mon emploi de secrétaire de mairie. Tout ça pour avoir voulu être efficace dans mon travail »

Une commune de 70 habitants (26)

« Je conçois que la dématérialisation facilite grandement les contrôles à posteriori (DGFiP, Préfecture) mais elle exige beaucoup de rigueur et la nécessité de se plier aux contraintes logicielles : le travail est déshumanisé »

Une commune de 700 habitants (68)

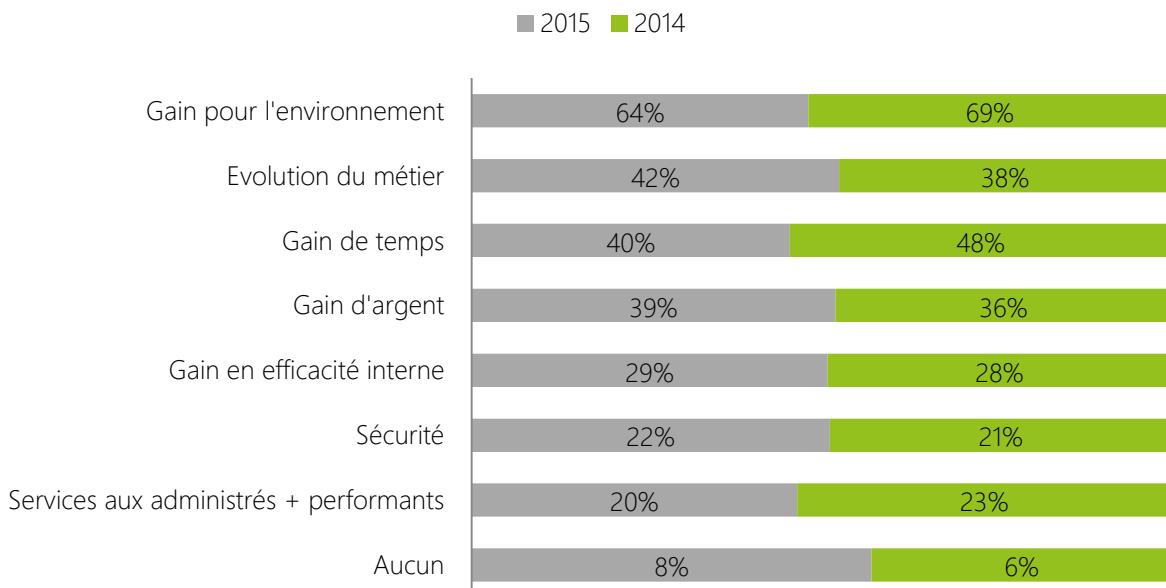
« La dématérialisation est défavorable aux petites communes, sans moyens humains et matériels »

Une commune de 800 habitants (62)

Ces témoignages montrent l'attachement des agents et des élus locaux à la structure de base de notre tissu administratif : la commune, berceau de la relation et de la proximité avec les citoyens.

Le gain pour l'environnement, premier avantage perçu par les communes

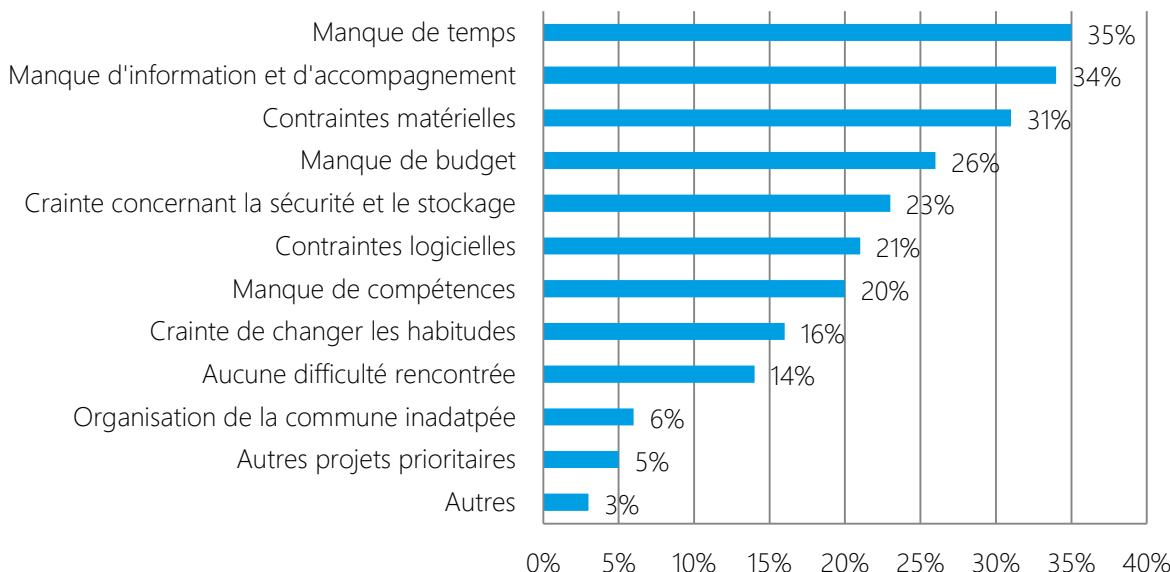
Avantages de la dématérialisation : taux de citation



L'avantage principalement perçu par les communes, avec plus de 20 points d'avance, est celui du gain pour l'environnement. Vient ensuite l'évolution du métier des agents, avec moins de tâches répétitives et/ou à moindre valeur ajoutée. Puis, le gain de temps (pour les communes mais aussi, pour les services de l'Etat). Enfin, les économies potentiellement réalisées grâce à la dématérialisation sont perçues par plus d'un tiers des répondants. La sécurité et l'amélioration du service aux administrés sont les oubliés de ce classement, avec 20% de citation seulement. Notons enfin que 8% des répondants ne perçoivent aucun avantage (soit 2% de plus par rapport à l'édition 2014).

Manque de temps, d'information, de formation et de moyens matériels

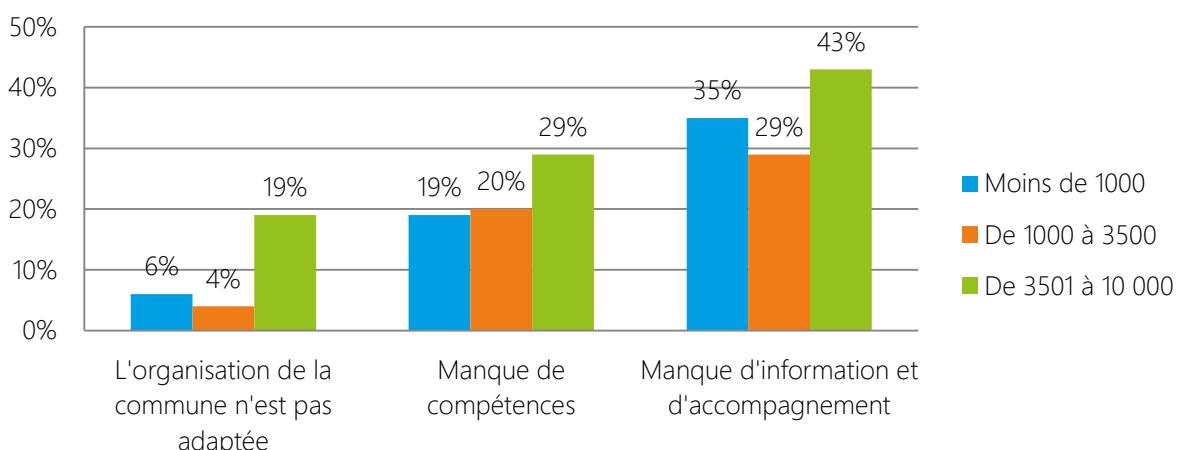
Difficultés rencontrées : taux de citation



Du côté des difficultés, les taux de citation sont plus serrés. **Le manque de temps est la difficulté rencontrée par le plus grand nombre de répondants : 35%.** Viennent ensuite le manque d'information/accompagnement et les contraintes matérielles à 34 et 31%.

Comme perçu en amont dans l'analyse, la résistance au changement ne semble pas être un frein majeur à la mise en œuvre de la dématérialisation. Plus de 80% des répondants ne citent pas la crainte de changer les habitudes de travail comme difficulté rencontrée. Cependant, en détaillant les résultats par strates, il est intéressant de voir que cette difficulté est plus largement rencontrée par les plus grandes communes puisqu'un tiers des répondants des communes de plus de 3501 habitants l'évoquent :

Taux de citation des difficultés : zoom sur 3 réponses par strates



Plus surprenant encore : **les répondants des grandes communes citent le manque de compétences à 29%**. Ce sont pourtant les structures dans lesquelles il y a le plus souvent une Directions des Systèmes Informatiques ou des élus en charge du numérique. Pourtant, dans les faits, ce sont bien souvent les DGS qui portent à bout de bras les projets de dématérialisation. Ces derniers observent un certain désengagement des agents qui ne sont pas directement concernés par la dématérialisation.

Ce manque d'investissement découle très certainement du manque d'information et de formation des agents (43%) ainsi que de la faible impulsion politique soulevée plus tôt dans notre analyse.

Enfin, l'organisation de la commune n'est pas adaptée pour 19% des communes de plus de 3501 contre 6% dans les moins de 1000. Ce résultat n'est pas étonnant : l'organisation des communes de plus de 3501 habitants est plus structurée donc moins souple que celle des petites communes, qui s'appuie généralement sur une seule personne.

« La dématérialisation est une étape nécessaire et indispensable qui demande beaucoup de temps de préparation avant d'être opérationnelle. Dans les petites collectivités avec peu de personnel, le temps manque souvent et les informations utiles également »

Une commune de 800 habitants (71)

PARTIE 3 : CONCLUSION ET BILAN

Que retenir de ce deuxième baromètre de la dématérialisation dans les communes de moins de 10.000 habitants ?

Après l'adoption obligatoire du PES v2, la seconde édition du baromètre de la dématérialisation propose de décrypter les usages, les pratiques et les projets numériques soutenus par les petites collectivités.

Comment le PES v2 s'est-il mis en place dans les collectivités ? A quelles difficultés doivent-elles faire face ? L'engouement pour les échanges numériques est-il plus fort ?

Il est plus que jamais essentiel de dresser un bilan du numérique dans ces territoires où 52% des français résident.

Une perception positive de la dématérialisation

La plupart des mairies de moins de 10.000 habitants s'applique à moderniser leur organisation, à optimiser leurs méthodes de travail et restent convaincues des bénéfices offerts par la dématérialisation : des échanges plus rapides et plus sécurisés avec les administrations, une valorisation du travail des secrétaires et de la commune en général.

Des projets souvent freinés par le manque de ressources

Des avantages que beaucoup nous avouent seulement toucher du doigt. En cause, les ressources humaines et matérielles, consignées par la fonte des budgets communaux. Ce frein est d'autant plus prégnant dans les structures de moins de 1000 habitants.

Le profil généraliste des agents qui travaillent au sein des petites mairies, allié à la diversité des tâches qu'ils doivent mener rend également difficile la mise en œuvre des projets de dématérialisation et freine leur capacité à impulser des projets numériques innovants. Les remarques formulées par les répondants soulignent la sensation du manque d'un réel élan politique : Il semblerait que peu de conseils municipaux et communautaires aient été sensibilisés aux véritables enjeux du numérique.

L'accompagnement au changement reste indispensable

L'information et la formation sont des pistes idéales pour amorcer le changement. Or, les agents déplorent un déficit flagrant dans ce domaine. Ils se sentent souvent isolés, submergés par les échéances réglementaires et des tâches quotidiennes qui, en parallèle, continuent à s'accumuler. Pour autant, les agents des petites communes sont volontaires, investis et ouverts au changement.

Le PES v2, une suite logique qui booste l'adoption de nouveaux outils digitaux

« Le plus dur est derrière nous ! », confie une secrétaire d'une commune de 600 habitants. Cet état d'esprit général ouvre la voie vers une administration plus efficiente et plus moderne.

C'est en tout cas ce que nous pouvons constater à travers la montée en flèche des projets numériques rythmés par l'adoption du PES v2 : signature électronique, tiers de télétransmission, convocation électronique des élus, dématérialisation de la paie, dématérialisation des factures, Actes Réglementaires, ...

La dématérialisation est en marche ...

A compter du 1^{er} janvier 2017, les fournisseurs devront transmettre leurs factures sous forme électronique aux collectivités (Projet Chorus Portail Pro). De quoi inciter les collectivités à tendre davantage vers la dématérialisation totale.

- ▶ Ainsi, si les communes de moins de 10.000 habitants font tout leur possible pour stimuler l'adoption des projets de dématérialisation, elles sont bien souvent heurtées par les contraintes humaines et matérielles qui leur sont imposées.
- ▶ Heureusement, de nombreux agents et élus, issus de toutes les tailles de mairie, s'investissent chaque jour et sont les véritables moteurs du numérique territorial.
- ▶ L'accès au haut débit progresse (+8%), l'usage des terminaux mobiles chez les élus s'amplifie (+15%), la signature électronique s'impose (+15%), ces indicateurs laissent penser que la dématérialisation n'en est qu'à ses prémices et promet un développement significatif.

UN DERNIER MOT DES COMMUNES

« La dématérialisation permet de gagner du temps et donc d'être plus efficace et disponible pour les élus et les administrés »

Une commune de 1000 habitants (57)

« Secrétaire de mairie dans plusieurs communes, je pratique la dématérialisation totale et c'est une façon de travailler extraordinaire ! »

Une commune de 50 habitants (51)

« C'est un outil important qui mérite d'être élargi à d'autres domaines comme l'instruction des droits des sols et la sécurisation de l'envoi des convocations au conseil municipal »

Une commune de 2000 habitants (42)

« Il faut vivre avec son temps et adapter nos métiers aux générations futures qui considèreront le papier et le crayon comme des outils préhistoriques ! »

Une commune de 250 habitants (46)

« La phase préparatoire m'a créé beaucoup de soucis, on ne change pas si facilement ses habitudes de travail à 59 ans ! Je ne regrette pas mon investissement ! »

Une commune de 300 habitants (01)

CONTACT PRESSE

JVS-Mairistem

Service Communication

03 26 65 21 26

communication@jvs.fr

jvs-mairistem.fr