

# Grandes Villes et TIC

*Résultats du questionnaire  
avril 2005*

## Table des matières

<b>1) Objectifs et présentation du questionnaire .....</b>	<b>3</b>
a) Objectifs du questionnaire .....	3
b) Structure du questionnaire.....	3
c) Remarques méthodologiques.....	4
<b>2) Principales conclusions .....</b>	<b>5</b>
a) Les télécoms : le gros du travail a été fait .....	5
b) L'administration électronique en construction.....	5
c) Le back office avant les services aux usagers ?.....	7
<b>3) Analyse par question.....</b>	<b>8</b>
a) Administration électronique .....	8
i) Question 1 : carte d'achat .....	8
ii) Question 2 : enchères inversées.....	8
iii) Question 3 : dématérialisation financière et comptable.....	8
iv) Question 4 : signature d'une convention cadre avec le TPG .....	9
v) Question 5 : télétransmission dans le domaine de l'état civil .....	9
vi) Question 6 : cartes multiservices à destination des citoyens .....	10
vii) Question 7 : téléprocédures sur le site web autres qu'un formulaire PDF téléchargeable.....	10
b) Télécommunications.....	11
i) Question 8 : projet de boucle construite dans l'esprit du L 1425-1.....	11
ii) Question 9 : projet en matière de technologies alternatives .....	11
iii) Question 10 : projet en matière de très haut-débit.....	12

# 1) Objectifs et présentation du questionnaire

## *a) Objectifs du questionnaire*

L'Association des Maires de Grandes Villes de France a souhaité mieux connaître les préoccupations de ses adhérents en matière de nouvelles technologies.

L'AMGVF est en effet de plus en plus souvent sollicitée par ses membres, qui souhaitent connaître les expériences les plus novatrices, et par les autorités publiques dans le but d'associer les élus des grandes villes à des projets de textes (circulaires, décrets...) ou à des expérimentations (cartes, dématérialisation).

Destiné à faire un premier état des lieux, ce questionnaire va permettre à l'AMGVF de proposer des axes de travail à ses membres pour les mois à venir.

## *b) Structure du questionnaire*

Sur les 10 questions posées, 7 concernaient l'administration électronique et 3 les télécommunications. Pour chacune des questions il était demandé si le projet était opérationnel, en cours d'élaboration ou, si la collectivité menait des réflexions pour une réalisation à deux ou trois ans.

En matière d'administration électronique, il s'agissait de savoir l'état des projets des grandes villes en matière de :

- carte d'achat
- enchères électroniques inversées
- dématérialisation financière et comptable (paie, titres...)
- signature d'une convention de dématérialisation avec le TPG
- télétransmission dans le domaine de l'état civil
- cartes multiservices à destination des citoyens
- téléprocédures sur le site web de la collectivité à l'attention des particuliers (en dehors du téléchargement de formulaires)

Pour les télécommunications, l'objectif était de connaître leurs projets en matière de :

- boucle locale construite dans l'esprit de l'article L 1425-1 du CGCT (réseau ouvert au public)
- de technologies alternatives (wi-fi, CPL...)
- de très haut-débit à destination des particuliers ou des entreprises

Enfin, le questionnaire a permis à l'association de déterminer des interlocuteurs en matière d'administration électronique, de télécommunications et de systèmes d'information.

### ***c) Remarques méthodologiques***

90 membres ont reçu le questionnaire, 63 membres ont répondu soit **un taux de réponses de 70 %**

Il est arrivé pour quelques questions, que la collectivité donne plusieurs réponses (en cours et en projet par ex.). Un cas de figure qui s'est notamment rencontré pour les télécoms, domaine dans lequel il est fréquent qu'un réseau existe mais qu'il soit en cours de modernisation pour offrir, par exemple, du très haut débit.

Pour faciliter la réalisation de statistiques, **une seule réponse par question a été retenue.**

Ensuite nous avons des villes et communautés d'un même territoire qui ont chacune répondu au questionnaire tout en remettant une réponse identique du fait du partage de leurs services informatiques/télécoms ou de projets menés en commun.

C'est souvent le cas pour les télécoms, **auquel cas les résultats globaux ne tiennent compte que d'une seule réponse par territoire.**

Enfin, pour l'état civil, les communautés et syndicats n'étaient à l'évidence pas concernés puisque c'est une compétence exclusive des villes.

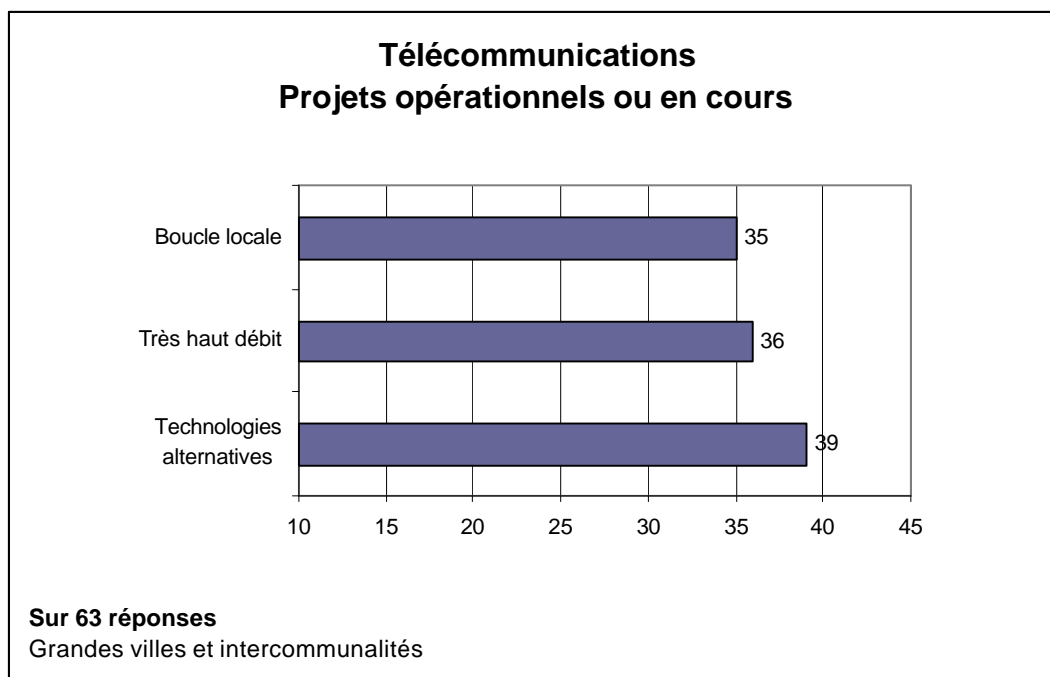
## 2) Principales conclusions

### a) Les télécoms : l'heure des déploiements

Depuis une dizaine d'années, la question du développement des technologies de l'information était focalisée sur le haut-débit et les possibilités d'intervention des collectivités dans le domaine des télécommunications.

Le premier résultat de cette enquête est de montrer que **les débats sont pour l'essentiel derrière nous et que l'heure est aux déploiements**. S'il existe encore des incertitudes – cadre réglementaire du Wimax, du CPL, ouverture des réseaux des zones urbaines à la concurrence... – ces questions n'empêchent plus les projets de voir le jour.

**Dans plus de 56 % des villes et métropoles, les boucles locales sont opérationnelles ou en cours de mise en place.** Les grandes villes et les agglomérations s'attachent maintenant à ouvrir leurs réseaux aux opérateurs (via des délégations de service public), à moderniser et à développer leurs réseaux. Il s'agit tout à la fois d'améliorer la capacité des réseaux existants (plus de débits), leur capillarité (passer de l'infrastructure de collecte à un maillage plus fin du territoire) et de diversifier les technologies d'accès à la boucle locale (WiFi, CPL...).

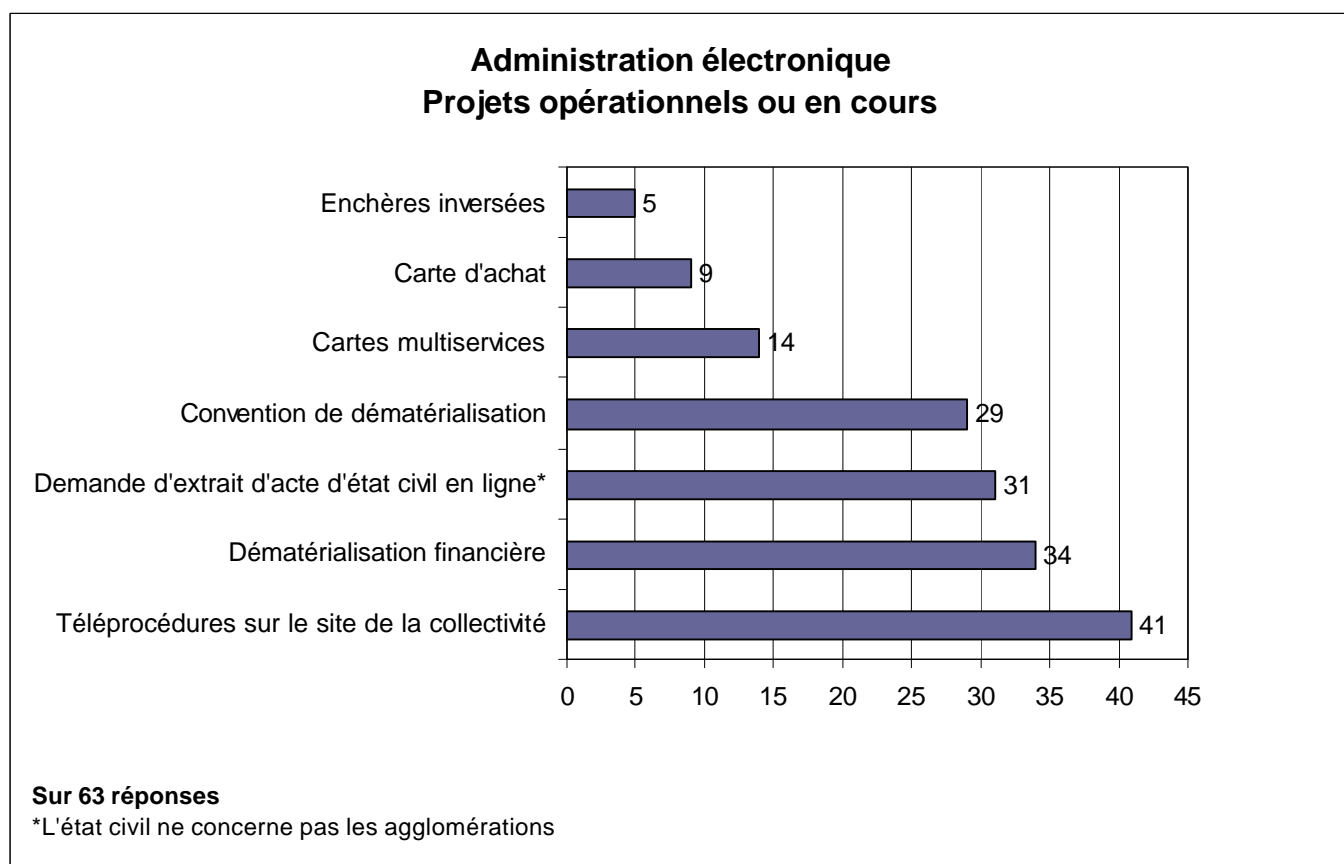


### b) L'administration électronique en construction

Le sujet qui émerge est l'administration électronique. **On sent cependant que beaucoup de villes sont plus au stade de la réflexion que de la mise en oeuvre.** Pour ce qui concerne les usages internes, les domaines dans lesquels les villes sont le plus avancées sont la dématérialisation financière et son corollaire, la signature d'une

convention de dématérialisation avec l'État. La carte d'achat ou les enchères inversées semblent en revanche assez peu mobiliser les grandes villes.

A noter que, volontairement, aucune question n'a été posée sur la dématérialisation des marchés publics. L'obligation légale du 1<sup>er</sup> janvier 2005 d'être en capacité de recevoir des offres dématérialisées de la part des entreprises, aurait eu toutes les chances de déboucher sur un taux de réponse de 100% même si dans les faits, la dématérialisation du processus d'achat connaît des situations très différentes d'une collectivité à l'autre.



**En matière de services aux usagers, téléprocédures, carte multiservices, les chiffres sont sujets à interprétation.**

Une chose est certaine : toutes les grandes villes ont désormais un site internet qui fournit une information d'aiguillage en matière de formalités administratives, une partie des sites pratiquant le co-marquage avec le site national [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)

**La notions de "téléprocédures" est en revanche appréhendée de façon très différente d'une ville à l'autre.** Le chiffre concernant les téléprocédures est en effet élevé mais prête à interprétation : entre le téléchargement de formulaire, le remplissage de formulaire HTML ou PDF en ligne, sa transmission sécurisée et le télépaiement, la notion de téléprocédure recouvre des réalités très différentes selon les sites. Par ailleurs, renvoyer vers le site des impôts ou du casier judiciaire constitue-t-il une téléprocédure ?

**Cette différence d'appréciation est particulièrement frappante pour la commande d'extrait d'acte d'État civil en ligne.** Pour des communes ayant répondu que la demande d'extrait d'acte d'état civil par internet était "opérationnelle" on a ainsi des communes qui proposent une simple adresse mail du type [etat-civil@mairieXXX.fr](mailto:etat-civil@mairieXXX.fr), d'autres un formulaire HTML envoyé par mail (80% des réponses), d'autres encore un formulaire pré-rempli qu'il faut imprimer puis retourner par la Poste... Une seule des villes ayant répondu (Paris) utilise un serveur sécurisé (connexion en https) pour traiter les demandes. La sécurisation des formulaires semble cependant à l'ordre du jour dans beaucoup de villes, beaucoup de villes ayant répondu "en cours" alors qu'un formulaire HTML existe d'ores et déjà sur le site.

En matière de carte "multiservices", peu de projets sont également opérationnels mais le taux élevé de non-réponse montre les incertitudes qui pèsent à la fois sur les fonctionnalités et le périmètre d'usage de la carte.

### ***c) Le "back office" avant les services aux usagers ?***

**Les grandes villes semblent s'attaquer d'abord au "back office" de l'administration électronique, c'est-à-dire à ce qui va permettre le développement de téléservices,** au sein des administrations comme à destination des usagers.

Les chiffres élevés en matière de dématérialisation financière sont à cet égard symptomatiques.

En effet, à bien des égards la dématérialisation financière est une des conditions du développement d'autres applications : marchés publics, cartes d'achat mais également, dans une moindre mesure, le développement d'applications en ligne sophistiquées (paiement en ligne pour la cantine ou la crèche par exemple).

### 3) Analyse par question

#### a) Administration électronique

##### i) Question 1 : carte d'achat

Réponse	En valeur	En %
Opérationnel	1	1,60
En cours	8	12,7
Projet à 2 ou 3 ans	32	50,8
Pas de réponse/non renseigné	22	34,9

L'analyse des réponses montre que **pour plus de 85 % des collectivités membres de l'Association la carte d'achat n'est pas la priorité**. Il est vrai qu'une carte d'achat implique un important travail en back office (réorganisation de la politique d'achat, définition de catalogues de fournisseurs...) que beaucoup de communes sont en train de réaliser, préalable indispensable à sa mise en place.

##### ii) Question 2 : enchères inversées

Réponse	En valeur	En %
Opérationnel	1	1,60
En cours	4	6,30
Projet à 2 ou 3 ans	32	50,8
Pas de réponse/non renseigné	26	41,3

Plus encore que pour la question n°1 puisque 50% des collectivités ont répondu à cette question en tant que projet à 2 ou 3 ans, l'utilisation des enchères inversées ne semble pas être classée parmi les priorités des collectivités.

**A noter le nombre très élevé de non réponses qui semble indiquer qu'il y a un déficit d'information sur ce sujet**, ce projet concernant de loin les directions informatiques et davantage les directions de la logistique et des achats.

A noter la place particulière de Boulogne-Billancourt qui est la seule collectivité à avoir utilisé les enchères inversées pour ses achats de fournitures.

##### iii) Question 3 : dématérialisation financière et comptable

Réponse	En valeur	En %
Opérationnel	8	12,7
En cours	26	41,3
Projet à 2 ou 3 ans	20	31,7
Pas de réponse/non renseigné	9	14,3

Près de **56 % des collectivités ont répondu que ce projet était opérationnel ou en cours**. Ce résultat est à rapprocher du travail que mène le ministère des finances avec

le programme Hélios et les expérimentations en cours en matière de télétransmission des titres de recette et des bulletins de paie dans plusieurs grandes villes membres de l'association.

Il y a une réelle volonté pour les collectivités d'aboutir sur cette question car la dématérialisation financière et comptable est à la fois un sésame pour d'autres simplifications (paiement par carte, paiement en ligne...) et une source de gains appréciables (temps, économies de papier...)

Parmi les non réponses, 3 villes et 5 communautés seulement.

*iv) Question 4 : signature d'une convention cadre avec le TPG*

<b>Réponse</b>	<b>En valeur</b>	<b>En %</b>
Opérationnel	13	20,6
En cours	16	25,4
Projet à 2 ou 3 ans	20	31,7
Pas de réponse/non renseigné	14	22,2

Les réponses à cette question sont à rapprocher des réponses à la question n°3.

**Les conventions de dématérialisation entre les trésoreries et les collectivités sont signées ou en cours, dans la moitié des collectivités** à égalité entre les villes et les groupements.

On peut penser qu'il y a une forte impulsion de la part de l'État – qui achève de déployer Hélios côté Trésorerie et souhaite maximiser les bénéfices d'Hélios en recevant des données dématérialisées – mais qu'il y a aussi une réelle volonté des collectivités. La dématérialisation des échanges Trésoreries-collectivités n'est en effet qu'une étape supplémentaire dans la modernisation du système d'information financier des collectivités, processus entamé depuis de longue date par les villes.

*v) Question 5 : télétransmission dans le domaine de l'état civil*

Les communautés ont été exclues des résultats et 34 villes ont répondu à la question mais les résultats ont dû être rectifiés après visite du site internet de chaque ville.

Les interprétations de la question ont en effet été très diverses. Certaines villes ont ainsi considéré que le fait d'avoir une adresse mail dédiée à l'état civil constituait une téléprocédure. D'autres ont répondu "en cours" alors qu'un formulaire remplissable en ligne existe sur leur site, signifiant peut-être ainsi que la sécurisation/ l'amélioration du dispositif était en cours.

**Résultats rectifiés**

<b>Réponse</b>	<b>En valeur</b>	<b>En %</b>
Opérationnel	29	85%
En cours	2	6,5%
Projet à 2 ou 3 ans	3	3,5

Précisions sur le dispositif technique retenu par les 29 sites où existe une "téléprocédure".

<b>Nature</b>	<b>En valeur</b>	<b>En %</b>
Formulaire HTML	24	83%
Formulaire à retourner par courrier postal	2	7%
Mail	3	10%

NB : une seule ville (Paris) propose une connexion cryptée (https).

*vi) Question 6 : cartes multiservices à destination des citoyens*

<b>Réponse</b>	<b>En valeur</b>	<b>En %</b>
Opérationnel	2	3,20
En cours	12	19,0
Projet à 2 ou 3 ans	20	31,7
Pas de réponse/non renseigné	29	46,0

En matière de cartes multiservices, peu de projets sont opérationnels, un tiers de projets à l'étude et 46 % de non réponse.

On peut s'interroger sur ces chiffres qui cachent souvent de nombreuses réalisations sur des thématiques plus circonscrites : transports, accès à certains équipements sportifs, accès aux cantines scolaires...

La notion de carte multiservices (le gouvernement a pour sa part évoqué une carte de vie quotidienne) est-elle bien comprise ? Les retours d'expérience sur la CVQ ont-ils été jugés trop peu probants ? Y a-t-il un certain attentisme lié au projet de carte nationale d'identité électronique, dont les fonctionnalités pourraient être assez proches de d'une carte multiservices ? Ou est-ce parce que les collectivités s'intéressent d'abord à la numérisation et "webisation" de leur "back office", préalable indispensable à l'élaboration d'une offre de services accessibles via une carte ?

*vii) Question 7 : téléprocédures sur le site web autres qu'un formulaire PDF téléchargeable*

<b>Réponse</b>	<b>En valeur</b>	<b>En %</b>
Opérationnel	19	30,2
En cours	22	34,9
Projet à 2 ou 3 ans	10	15,9
Pas de réponse/non renseigné	12	19,0

Les villes et les groupements sont résolument engagées dans une démarche de simplification des démarches aux citoyens, plus de 64 % des collectivités ayant des téléprocédures opérationnelles ou en cours de réalisation.

On peut cependant se demander s'il n'y a pas eu confusion avec la question 5 pour certaines réponses certaines villes ayant inclus la téléprocédure en matière d'état civil dans cette question.

## ***b) Télécommunications***

D'une manière générale, les réponses à ces trois questions sont plus équilibrées mieux réparties, s'agissant de questions dont l'actualité est moins brûlante, en ce sens que les débats sont derrière nous (art. 1511-6 puis 1425-1 du CGCT).

### *i) Question 8 : projet de boucle construite dans l'esprit du L 1425-1*

<b>Réponse</b>	<b>En valeur</b>	<b>En %</b>
Opérationnel	24	38,1
En cours	11	17,5
Projet à 2 ou 3 ans	7	11,1
Pas de réponse/non renseigné	21	33,3

Dans plus de 56 % des villes et métropoles, les boucles locales sont opérationnelles ou en cours d'ouverture à d'autres opérateurs, dans l'esprit de l'article 1425-1 du CGCT.

Pour analyser cette question, il importe de s'intéresser plus aux territoires et qu'aux structures administratives, la réalisation de telles infrastructures impliquant le plus souvent la prise en compte des agglomérations. C'est notamment ainsi que les réponses du Mans et de Le Mans Métropole, Mulhouse et Mulhouse sud Alsace ou encore Strasbourg et la communauté urbaine de Strasbourg sont identiques, la ville déléguant à l'agglomération sa compétence télécom.

### *ii) Question 9 : projet en matière de technologies alternatives*

<b>Réponse</b>	<b>En valeur</b>	<b>En %</b>
Opérationnel	18	28,6
En cours	21	33,3
Projet à 2 ou 3 ans	13	20,6
Pas de réponse/non renseigné	11	17,5

Les technologies alternatives semblent de plus en plus considérée comme des technologies comme les autres par les grandes villes et agglomérations. Dans 50% des villes et agglomérations ils sont opérationnels ou en cours de déploiement

Après s'être concentrées sur la réalisation de boucles locales en fibre optique, toutes les villes cherchent à étendre la capillarité de leur réseau en utilisant tous les potentiel des technologies dites alternatives tels que les faisceaux hertziens, le Wimax, le Wifi ou encore les courants porteur en ligne.

*iii) Question 10 : projet en matière de très haut-débit*

<b>Réponse</b>	<b>En valeur</b>	<b>En %</b>
Opérationnel	10	15,9
En cours	26	41,3
Projet à 2 ou 3 ans	11	17,5
Pas de réponse/non renseigné	16	25,4

Cette question est très liée aux deux précédentes : le souci des villes est aujourd'hui de moderniser leurs réseaux pour offrir toujours plus de débits, de services et de facilités d'accès. Peu de villes/d'agglomération n'ont pas de projets en matière de très haut débit.