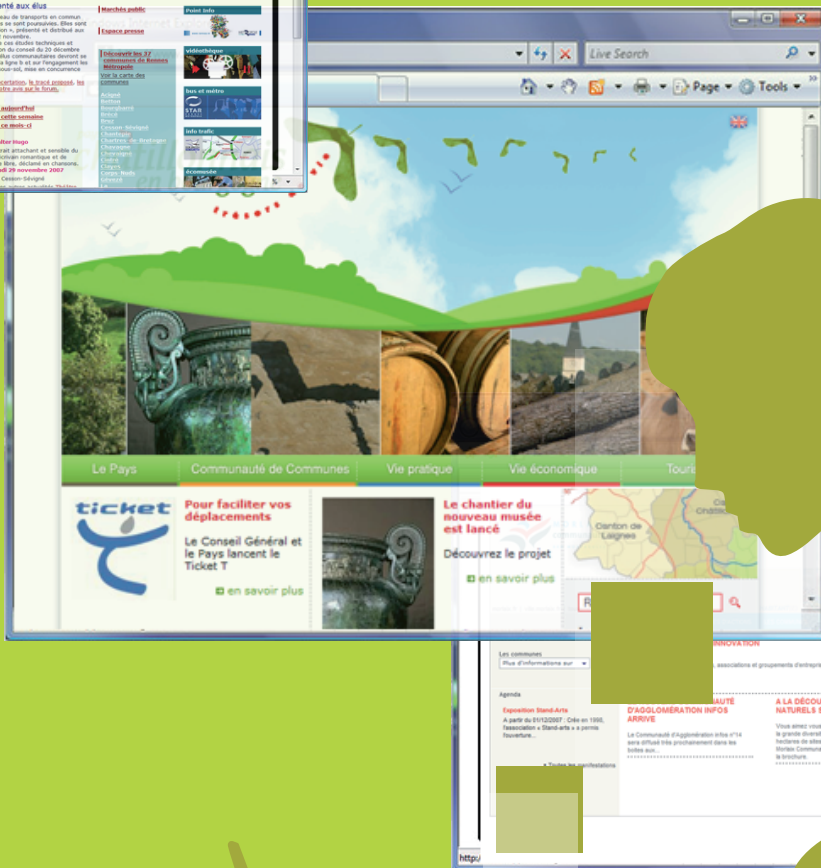


barometre 2007

AdCF / E-CONCEPTION.NET DU WEB INTERCOMMUNAL

Enquête réalisée sur un échantillon de 200 sites web intercommunaux



Palais des Congrès de Lyon,
Rencontres Interconnectés du 3 décembre 2007



Depuis 2004, l'AdCF et e-Conception.Net réalisent chaque année un baromètre mesurant la diffusion des usages TIC au sein des intercommunalités. En cette année de fin de mandat municipal, peu propice à la mise en œuvre de nouveaux projets locaux, nous avons décidé de concentrer nos efforts sur l'analyse qualitative de l'une des rubriques du baromètre, à savoir les fonctionnalités proposées par les sites web des communautés.

200 sites web, ont ainsi été passés au crible de 20 critères, relevant de 4 grandes catégories : Informations et pédagogie intercommunales, informations pratiques à la population locale, informations destinées aux publics extérieurs, éléments interactifs et transactionnels.

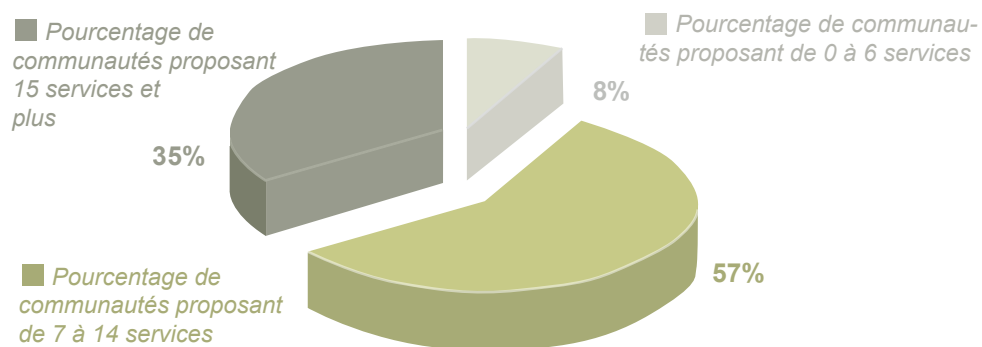
Cet échantillon de 200 sites a été constitué à raison de deux sites par département et d'une répartition équivalente au sein de 4 strates de population prédéfinies (moins de 10000 hab., de 10 à 20000, de 20 à 50000, plus de 50 000).

Si les résultats d'ensemble sont plutôt positifs concernant les contenus informatifs (les 3 premières catégories), ils sont décevants concernant les éléments interactifs et transactionnels, puisque seules la possibilité d'établir un contact direct avec les services en ligne et la mise à disposition de formulaires imprimables sont assez répandues.

VUE GENERALE DU WEB INTERCOMMUNAL FRANCAIS

Il ressortait de notre baromètre 2006 que 66 % des communautés disposaient d'un site et que 20% projetaient de s'équiper prochainement. La période post-municipale, une fois les restrictions légales sur la communication en période électorale levées, devrait permettre de concrétiser ces projets pour atteindre un taux de 80 % des communautés équipées fin 2008. Ces chiffres traduisent une progression constante puisque 39% seulement des communautés déclaraient proposer un site web en 2004. Se pose cependant la question de l'équipement du solde, principalement issu de la strate des communautés de moins de 5000 habitants. Comme sur d'autres champs d'étude, on constate que l'encouragement des pouvoirs publics à fusionner pour atteindre une masse critique de 5000 habitants n'est pas dénué de fondements.

NOMBRE DE SERVICES PROPOSES



POIDS DE LA STRATE DANS LA REPARTITION CONSTATEE CI-CONTRE

	de 0 à 6 serv.	de 7 à 14	de 15 serv. et plus
- de 10 000 hab.	46,7%	31,0%	10,1%
de 10 à 20 000 hab.	20,0%	25,9%	24,6%
de 20 à 50 000 hab.	6,7%	25,9%	27,5%
+ de 50 000 hab.	26,7%	17,2%	37,5%

8 % des communautés ne proposent que de 1 à 6 types d'informations ou services. Il s'agit majoritairement des informations institutionnelles liées à l'intercommunalité, ses missions, compétences, ses élus (catégorie 1) et parfois d'actualités locales (catégorie 2). Il est à noter que les communautés de moins de 10 000 habitants sont là largement sur-représentées, tout comme celles de plus de 50 000 habitants, ce qui pourrait surprendre. Cela s'explique certainement par le poids de la ville-centre, dont le site sert de portail territorial, le site web de la communauté n'étant alors dédié qu'à une présentation institutionnelle minimale de la structure intercommunale.

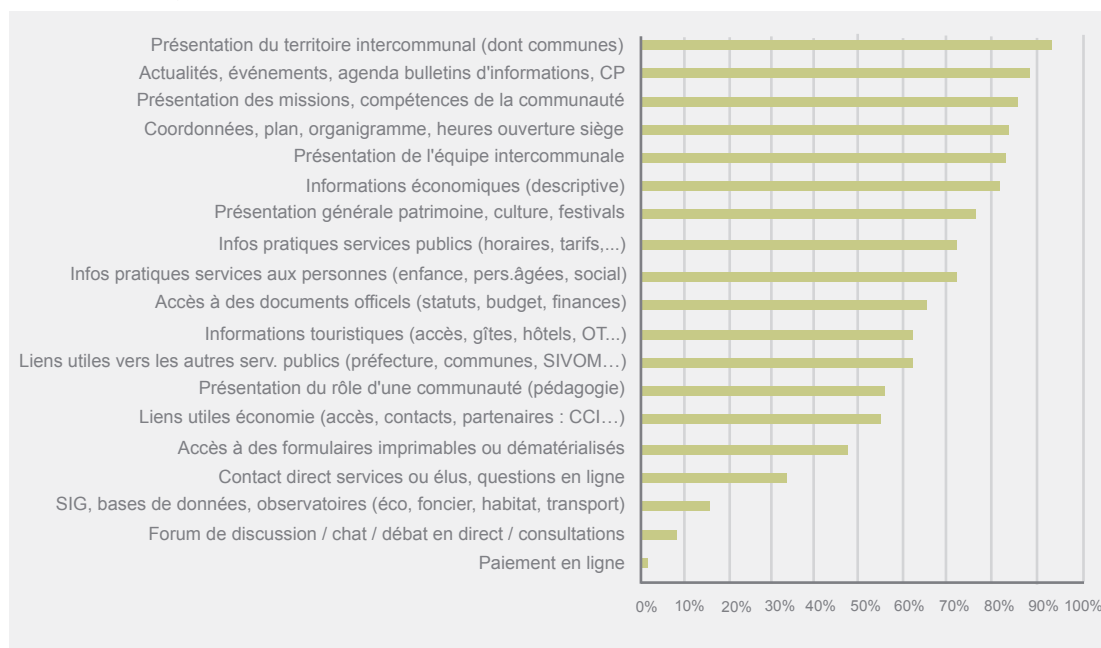
A l'inverse, 35% des communautés proposent plus de 14 types d'informations ou de services, avec un fort élément discriminant lié à la taille de la communauté. A l'autre bout du spectre, la strate des plus de 50 000 habitants est là aussi sur-représentée. (37,7%).

INFORMATIONS ET SERVICES PROPOSES

Globalement, les informations les plus fréquentes sont des données descriptives sur le contexte local : description de l'institution intercommunale et données liées au tourisme et à l'économie. On trouve aussi, de manière quasi généralisée des actualités locales et couramment des informations pratiques et données liées à l'organisation d'un éventuel séjour sur le territoire.

Dans près d'un cas sur deux, les sites web des intercommunalités proposent l'accès à des formulaires administratifs (statiques ou dynamiques), souvent au travers de l'offre de la Caisse des Dépôts « Service-Public Local ». Il est souvent possible (1 cas sur 3) de contacter directement les services concernés par la demande, ce qui conforte la généralisation du courriel au sein des services (86 % des communautés avaient généralisé l'attribution d'adresse email aux agents en 2006). A l'inverse, les services permettant d'accéder à des données dynamiques et cartographiques du territoire, les outils mobilisés pour le développement des pratiques liées à l'e-démocratie et les plateformes permettant le télé-règlement demeurent très rares.

FREQUENCE DE LA PRESENCE DES INFORMATIONS OU SERVICES



Quelles sont les spécificités liées à la taille démographique de la communauté ?

Les plus petites communautés sont globalement sous-représentées sur le critère « pédagogie de l'intercommunalité », « liens utiles dans le domaine économique » (15%), « contacts directs avec les services et agents » (16%), et quasi absentes pour les « outils et services liés à la e-démocratie » (5%).

Les grosses communautés sont pour leur part sous-représentées sur le thème « tourisme et patrimoine » (19%) et sur-représentées sur la catégorie « services interactifs et transactionnels ». Cette strate représente 44 % des outils proposés en matière de e-démocratie, 37% des fonctionnalités proposées pour l'observation du territoire, 33% des formulaires imprimables ou dématérialisés.

Les communautés de 10 à 20 000 habitants affichent une représentation conforme à leur poids au sein de l'échantillon, avec un point haut pour la mise à disposition de données touristiques permettant la préparation du séjour sur le territoire (32%) et un point bas pour les outils liés à la e-démocratie (16%).

Les communautés de la strate 20 à 50 000 habitants se situent globalement toujours dans la bonne moyenne, étant seulement sur-représentées sur 2 critères : la possibilité de contacts directs avec les services et élus de la communauté (35%) et les outils liés à la e-démocratie (33%).

ANALYSE QUALITATIVE DES INFORMATIONS ET SERVICES PROPOSES SUR LE WEB INTERCOMMUNAL

Pour chacun des critères examinés, une note a été attribuée dans une fourchette de 1 à 5 (1 pour un service inexistant ; 5 pour un service complet de qualité).

4.1 ANALYSE PAR CATEGORIE

Sur chacune des trois premières catégories, certaines communautés ont obtenu la note

maximale, à savoir 25 points. Sur la dernière catégorie, la meilleure note attribuée s'élève à 20 points, cette communauté ne proposant pas de télépaiement (une seule communauté sur les 200 analysées propose ce service).

Globalement, les chiffres sont comparables entre les différentes strates de communautés, si ce n'est pour les plus petites (moins de 10 000) dont les moyennes sont moins élevées.

Les informations les plus complètes concernent le fonctionnement de l'intercommunalité, puis par ordre décroissant les informations locales, les informations orientées vers des cibles externes, puis, avec un net décrochage, les services interactifs et transactionnels.

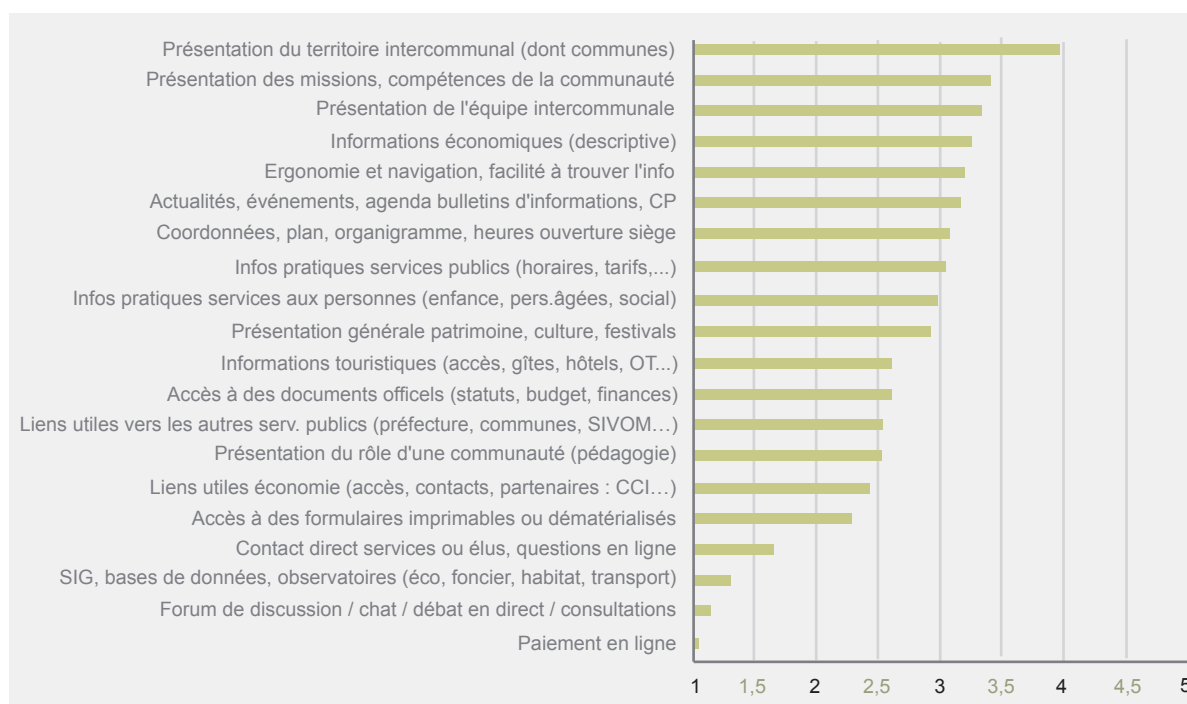
4.2 ANALYSE PAR CRITERES

Arrive donc nettement en première position la présentation du territoire intercommunal (note moyenne obtenue : 4/5). Cela se traduit en général par une présentation très complète du contexte et des fiches, liens, cartes interactives vers les communes membres.

Le deuxième bloc de critères est noté entre 3 et 4, ce qui traduit, là aussi, par des informations et services précis. Il est composé des éléments suivants : La présentation des activités intercommunales, des informations économiques, les actualités locales, un agenda territorial à jour, la possibilité de s'inscrire sur la liste de diffusion de la newsletter intercommunale, des informations pratiques sur les communautés et les services publics locaux mais aussi des annuaires des associations et services de proximité ; enfin des ressources sur la culture et le patrimoine local.

Ces différents éléments traduisent un fort ancrage des sites à destination de la population locale dans une logique d'information qui dépasse la structure administrative pour s'ouvrir sur un bouquet d'informations locales de proximité.

NOTE MOYENNE OBTENUE SUR CHACUN DES CRITERES EVALUES



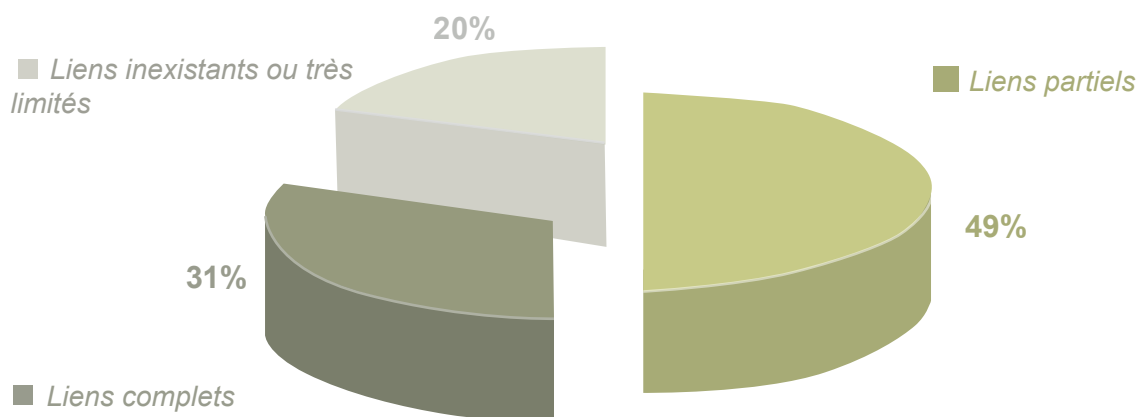
Un 3ème bloc d'informations et services, moins étoffé (note comprise entre 2 et 2,6), se dégage ensuite. On y trouve les informations touristiques, les documents officiels de l'intercommunalité, des explications pédagogiques sur le rôle des communautés, des informations et outils liés aux démarches administratives, des liens vers les administrations et acteurs économiques locaux. Cela appelle plusieurs commentaires :

- S'agissant du tourisme, les données sont satisfaisantes lorsque le territoire mise sur son attractivité avec un objectif de développement. La note moyenne traduit donc simplement des différences de stratégies et de potentiels sur la thématique.

- Pour les informations concernant le fonctionnement de la structure, l'analyse est différente et traduit d'une part un manque de transparence confirmé par le déficit d'outils liés à la e-démocratie locale et une implication relative dans la communication autour de l'intercommunalité.

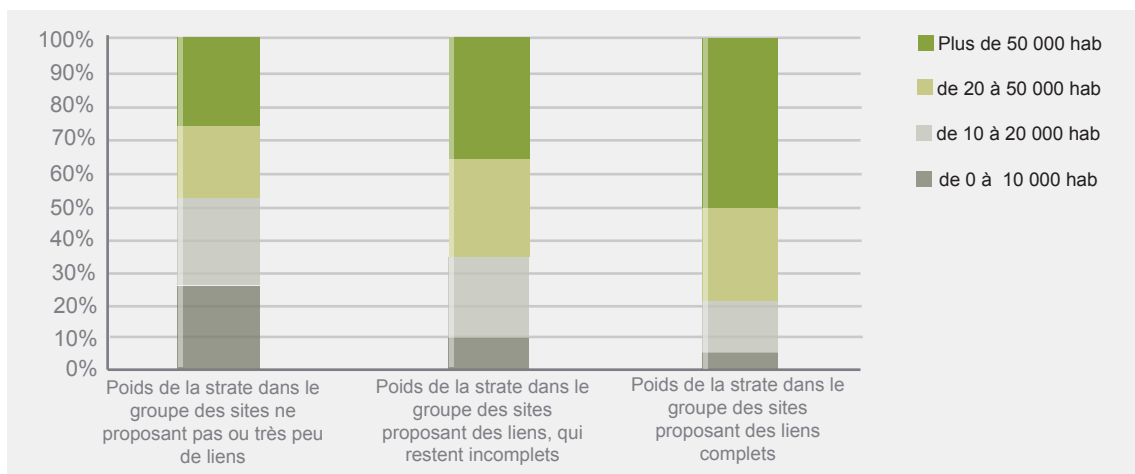
- Enfin, concernant les liens, une communauté sur deux ne propose pas ou peu de liens vers les autres acteurs territoriaux. Ceci démontre que de nombreuses intercommunalités n'utilisent pas encore leurs sites internet comme porte d'entrée du territoire dans une logique de portail, mais plutôt comme un outil auto-centré sur l'actualité intercommunale.

REPARTITION DES COMMUNAUTES SELON QU'ELLES PROPOSENT OU NON DES LIENS VERS LES ACTEURS LOCAUX



La taille de la communauté est là fort discriminante, puisque plus la communauté est importante, plus est élevée la proportion de sites proposant des liens vers leur environnement.

POIDS DE LA STRATE DE COMMUNAUTE DANS LE GROUPE



On retrouve dans le 4ème bloc la plupart des critères de la catégorie services interactifs et fonctionnels. Comme nous l'avons vu plus haut, le nombre de sites proposant ce type de services est très limité. Il convient d'ajouter à cette analyse quantitative, une analyse qualitative, à savoir que lorsqu'ils sont présents, ils sont, de plus, très souvent incomplets.

UN OUTIL DE COMMUNICATION, PAS ENCORE UN OUTIL DE SERVICES

Le site web devient un outil de communication banal pour les communautés. Il n'empêche que de fortes disparités demeurent lorsque l'on s'écarte des contenus informatifs sur l'intercommunalité, le contexte territorial ou sur l'actualité locale. Il convient d'ajouter à ces contenus informatifs, le déploiement quasi généralisé des espaces dédiés à la publicité des marchés publics et la diffusion de plus en plus large de contenus liés aux démarches administratives permettant même, dans certains cas, la dématérialisation des actes. Il est par contre assez étonnant que le téléréglément (cantine scolaire, inscription aux centres de loisirs, ...), assez peu onéreux, permettant une simplification de gestion et un service au citoyen amélioré, soit si peu répandu.

Il est aussi à noter l'apparition de nouveaux services, qui même s'ils restent parfois marginaux, devraient prochainement se généraliser. Ils peuvent être répartis dans 4 grandes catégories :

- Les contenus et outils au service de la démocratie locale :

- Tout d'abord des contenus liés à l'actualité politique locale, marquant une volonté de transparence que ce soit au travers d'informations budgétaires, d'archivage de compte-rendus de réunions mais aussi au travers d'outils plus innovants comme la télédiffusion de certaines réunions.

- Ensuite, des outils permettant de prendre en compte les avis de la population et d'encourager son implication, que ce soit au travers de forums, de chat permettant de dialoguer avec les élus, au travers de questionnaires et d'enquêtes diffusés sur les sites web afin de recueillir les avis des habitants sur différents sujets

- **La géolocalisation des contenus et bases de données**: c'est une autre tendance forte qui semble apparaître avec diverses applications :

- Des outils cartographiques permettant de localiser les activités du territoire (associations, services à la personne, services publics, commerces, sites touristiques, ...),

- Des outils cartographiques techniques permettant par exemple d'accéder à des données liées à l'urbanisme, permettant aux entreprises de consulter le foncier et l'immobilier d'entreprises disponibles, ...

- **L'accessibilité** avec la multiplication des sites proposant des espaces dédiés aux malvoyants

- La volonté de **faire du site web intercommunal la porte d'entrée du territoire**, la communauté créant certains contenus et agrégeant ceux des autres acteurs locaux, soit au travers de liens en fonction de la rubrique concernée, soit en intégrant les contenus directement sur le site web intercommunal.

Au final, on retiendra une évolution très positive des sites intercommunaux sur les trois dernières années. A de rares exceptions près, ils reposent sur des technologies récentes permettant une administration directe et proposent une qualité graphique, une ergonomie et une navigation très satisfaisante. L'information datée et l'absence de mises à jour régulières qui ont longtemps caractérisé les sites institutionnels appartiennent au passé.

On peut cependant s'interroger sur les moyens qui assureraient un meilleur partage et une meilleure mutualisation des outils développés par les communautés. En effet, la plupart des fonctionnalités proposées par le web intercommunal est très souvent identique. Aussi, dans un souci de rentabilisation de l'investissement public, il pourrait être intéressant qu'une partie de ces outils soit mutualisée.

e-Conception.Net

e-Conception.Net est un bureau d'études spécialisé dans l'intégration des Technologies de l'information et de la communication (TIC) aux projets de territoire portés par les collectivités territoriales. La société est aujourd'hui structurée autour de 4 pôles de compétences : le conseil stratégique aboutissant à la réalisation de schéma local de développement numérique, le conseil opérationnel sous forme d'assistance à maîtrise d'ouvrage, la veille et les enquêtes autour d'un observatoire recensant et évaluant les pratiques TIC des collectivités, la formation aux agents et élus territoriaux.



Pour en savoir plus : www.e-conception.net

L'Assemblée des Communautés de France (AdCF)



L'Assemblée des Communautés de France est une association nationale d'élus locaux créée en 1989 qui fédère mille communautés dont 80% des groupements urbains (communautés d'agglomération et urbaines). Ses adhérents interviennent dans la vie quotidienne de 30 millions de français.

Pour en savoir plus : www.adcf.org