

**Enquête sur les équipements et usages  
TIC des collectivités et administrations,  
en région Pays de la Loire**

Rapport de l'étude conduite  
dans le cadre de Syn@pse

**Septembre 2003**

## Sommaire

<b>Objectifs et rappels méthodologiques .....</b>	<b>3</b>
<b>Synthèse des résultats et diagnostic d'ensemble .....</b>	<b>4</b>

### **Partie 1- Pratiques et organisation des collectivités autour de leur site web**

<b>1. L'organisation autour du site web .....</b>	<b>6</b>
1 site sur 10 sans pilotage.....	6
Une grande diversité de profils .....	6
Une majorité de statuts contractuels.....	6
Une seule personne en charge du site dans 4 cas sur 10 .....	7
Au moins 2 responsables de sites sur 10 ne sont pas associés aux décisions de la direction .....	7
Les services ne contribuent pas au contenu du site dans au moins 5 cas sur 10.....	8
Dans un quart des cas, les services contribuent au contenu.....	8
Des habitudes en matière d'apport en contenu .....	9
Le développement économique, un bon élève en matière de mutualisation .....	9
Contributions entre institutions: des bases propices à la mutualisation.....	10
<b>2. La réalisation du site.....</b>	<b>11</b>
Des réalistes récentes, mais un bon renouvellement.....	11
Un tiers des sites réalisés essentiellement en interne.....	11
<b>3. La fréquentation du site .....</b>	<b>12</b>
Les rubriques les plus consultées.....	12
Le nombre de visites sur le site .....	12
Près de 8 000 courriels adressés au 81 répondants de l'enquête en 2003 .....	13
Traitement des courriels : plusieurs marges de progression.....	15
<b>4. L'avenir .....</b>	<b>16</b>
De nombreux projets pour les sites dans les 12 prochains mois.....	16
Levers et freins au développement de l'e-administration en Pays de la Loire : une attente exprimée en faveur de la mutualisation .....	17

### **Partie 2- Les autres outils et l'équipement en interne**

<b>1. Les outils de communication disponibles en interne.....</b>	<b>20</b>
Le tiercé gagnant: ordinateurs portables et GSM, et intranet .....	20
Les fonctions disponibles sur les intranets .....	21
<b>2. Progiciels et choix logiciels .....</b>	<b>22</b>
Les progiciels privilégiés au sein de la structure .....	22
Une percée timide mais réelle de l'open source.....	22
<b>3. Equipement individuel en micro-ordinateur et connexion internet.....</b>	<b>23</b>
Un bon taux de pénétration du PC et de l'accès à l'internet .....	23
Modes de connexion: l'omniprésence de l'Adsl.....	23
<b>Annexes .....</b>	<b>25</b>
1. Contenu du questionnaire .....	25
2. Listes des répondants.....	26
3. Verbatim : recueil de quelques citations .....	27

## **Objectifs et rappels méthodologiques**

Réalisée durant le premier semestre 2003 dans le cadre de l'observatoire Syn@pse, l'analyse approfondie des sites publics de Pays de la Loire avait permis de dégager des tendances en termes de *réalisations* : en particulier, l'étude a montré la richesse et l'étendue de l'offre en contenus publics (Pas moins de 280 sites publics à l'échelle de la région), tout en pointant ses faiblesses, pour une part semblables à celles d'autres régions observées par le Cabinet Proposition (divers marges de progression en matière d'accessibilité des contenus et des services, d'identification des sites, d'exhaustivité et de qualité du contenu, etc.)<sup>1</sup>

Au delà des réalisations, il s'agissait d'une part, d'examiner « l'envers du décor » et la façon dont est organisée la politique internet en internet, d'autre part de mieux connaître le niveau d'équipement et les pratiques TIC des collectivités et administrations dans la région.

Cette étude a été conduite au moyen d'une enquête « en ligne », après information par courrier et courriel des directions des collectivités et des chefs de projets TIC ou connexes (communication, informatique, ou système d'information). L'enquête, préalablement prévue au printemps, a été repoussée et conduite à partir du 20 août, jusqu'au 1<sup>er</sup> septembre. Malgré les difficultés inhérentes à la période estivale, 81 réponses complètes ont été retenues (37% de réponses), sur un total de 219 contacts identifiés au sein des collectivités et administrations de toute la région. Un taux de retour important au regard des enquêtes habituelles –probablement permis par la réactivité induite par l'enquête en ligne.

La population des répondants, à défaut de couvrir la totalité du public visé, possède des caractéristiques suffisamment proches de la population totale (elle représente plus de 37% de celle-ci) ; les profils des répondants sont les suivants :

28 mairies, 1 communauté urbaine, 6 communautés de communes, 5 structures de développement intercommunales, 1 Parc Naturel Régional, 2 comités d'expansion départementaux, 3 préfetures départementales, 12 services déconcentrés et structures publiques locales et paritaires, 2 conseils généraux, 1 conseil économique, 8 consulaires, 5 offices départementaux, 1 université et 1 institut universitaire, 4 organismes sociaux, 1 CHU.

Précautions méthodologiques : l'enquête repose sur du déclaratif, mais toutes les précautions ont été prises pour faire reformuler les réponses incertaines, où évacuer les réponses trop incertaines.

---

<sup>1</sup> Voir l'audti complet, réalisé par le Cabinet Proposition pour [Syn@pse](http://Syn@pse), sur [www.synapse.paysdelaloire.fr](http://www.synapse.paysdelaloire.fr)

## **Synthèse des résultats et diagnostic d'ensemble**

### **Partie 1- Pratiques et organisation des collectivités autour de leur site web**

#### **Une diversité de situations, et une fragilité palpable**

La fonction de webmestre existe t-elle ? elle revêt, en tout cas, plus d'une réalité et couvre de nombreux profils : plus d'une quinzaine d'intitulés de postes, pour des personnes qui dépendent de presque autant de services différents. Une partie de ces postes relève bien entendu d'activités liées à la communication ou à l'informatique, mais pas seulement –et les personnes exerçant une ou plusieurs autres fonctions ne sont pas rares. Une diversité qu'on retrouve également dans les statuts : les contractuels, dont une partie significative recrutée sur la base du dispositif « emploi jeune », sont majoritaires mais cotoient les fonctionnaires (d'Etat et territoriaux), et occasionnellement des stagiaires, de passage. Les traces d'une certaine fragilité ne sont pas à négliger. Dans les cas extrêmes (1 sur 10 environ), des sites sont laissés « sans pilotage » ; une seule personne est quotidiennement en charge du site dans 4 cas sur 10 ; et surtout, au moins 3 responsables de site sur 10 déclarent ne jamais être associés aux réunions de services, et donc, dans une large mesure, à un niveau décisionnel suffisant.

#### **Gestion du contenu du site : une tendance timide mais réelle à la mutualisation**

Les obstacles sont encore nombreux : les services ne contribuent pas au contenu du site dans au moins 5 cas sur 10 ; il y a là une marge de progrès considérable. Heureusement, dans un quart des cas, les services sont contributeurs, dans des proportions très variables, et 4 sites sur 10 disent se fournir en contenu à l'extérieur, le plus souvent auprès de partenaires naturels. Un élément très positif, puisque tous les types de collectivités et de services de l'Etat semblent concernés –sauf quelques grands absents. L'information liée au développement économique tire bien son épingle du jeu, en étant à l'origine de plusieurs démarches de mutualisation de contenu, entre régions (Cotraitel), et entre acteurs du développement économique et consulaires (portails sectoriel). Il s'agit maintenant d'obtenir de la très grande majorité des sites qu'ils initient de telles démarches, et aux plus avancées de les formaliser davantage.

#### **Qui réalise les sites ?**

7 réalisations sur 10 sont récentes (version deux au maximum), mais l'ensemble affiche une certaine expérience (plus de 2 sur 10 en sont à leur version trois, et un à deux sites plus encore) ; les prestataires sont largement sollicités (plus de 6 sites sur 10 sont essentiellement réalisés par eux), mais tous les autres sites ont été conçus en interne, où une expertise a du se créer.

#### **Fréquentation du site : rubriques les plus consultées, demandes les plus fréquentes**

- Les rubriques les plus consultées : une partie relève de l'actualité (rubriques d'actu, agendas), l'autre des informations pratiques (annuaires, FAQ, formalités, orientation)
- Près de 8 000 courriels reçus par les 81 répondants de l'enquête durant le premier semestre 2003 ! un chiffre à rapprocher du taux de réponse de

seulement 1 sur 2 constaté dans l'audit des sites publics de Pays de la Loire de mai 2003...

- Une majorité de demandes de base, combinées à des questions plus pointues ;
- Peu d'internautes sont avertis des délais de traitement de la réponse, et peu reçoivent un accusé de réception ;

### **A l'avenir : des projets variés pour les 12 prochains mois, et des attentes croissantes de coopération**

- Plus de la moitié des répondants auraient des projets d'amélioration et de développement de leur site à 1 an ;
- Aucun budget n'est prévu pour 3 sites sur 10 dans les 12 mois, mais les 7 premiers projets réunis totalisent au moins 400 000 euros ;
- Des attentes perceptibles sur tout ce qui permettra de mettre en commun, même modestement, les actions de chacun ; l'idée de constitution d'une banque de contenus publics régionale, accessibles aux acteurs publics, est largement en tête des propositions soutenues (6 sur 10 la citent) ;
- D'une manière générale, les gains perçus par rapport aux TIC sont : le temps gagné, les changements induits dans les méthodes de travail ;

### **Partie 2- Les autres outils et l'équipement en interne**

#### **Le tiercé gagnant des outils de communication : ordinateurs portables, GSM, et Intranet**

La mobilité sort gagnante des outils privilégiés par les acteurs publics locaux ; il n'est pas précisé qui a accès à ces outils et selon quelles modalités, mais on peut tout de même penser qu'il s'agit notamment, d'une part de techniciens en déplacement et d'agents de terrain, d'autre part d'élus, et chefs de services fréquemment en situation de mobilité. Une donnée à prendre en compte pour développer le système d'information de la structure « hors les murs », penser SMS, Wifi, abonnements itinérants, etc.

#### **Une structure sur deux disposerait d'un intranet**

Largement équipés, bien entendu, de la messagerie, ils seraient un sur deux à proposer également des agendas en ligne (mais pas nécessairement partagés...), l'accès à des bases de données, suivis d'autres fonctions plus minoritaires.

#### **Une percée timide mais réelle de l'open source**

Une très grande majorité n'a pas testé l'open source, mais quelques collectivités ont au contraire installé des logiciels libres, probablement bureautiques, sur 15 stations au moins –soi la taille d'un service entier, ou d'une petite agence. Entre les deux extrêmes, des structures l'utilisent sur des serveurs, ou équipent quelques machines en « libre » à titre de test.

#### **Un bon taux de pénétration du PC et de l'accès à l'internet**

Les 3/4 des effectifs disposeraient d'un ordinateur individuel (tous services confondus, y compris les annexes, techniciens sur le terrain, et élus), et sur cette base les 3/4 des personnes disposant d'un ordinateur sont aussi connectées à l'internet. Un tiers environ des effectifs totaux auraient déjà été formés à l'utilisation d'internet. L'Adsl est de loin (la moitié des cas) le mode d'accès privilégié, mais Mégalis fait partie du trio de tête, juste après Numéris.

# Partie 1- Pratiques et organisation des collectivités et administrations autour de leur site web

## 1. L'organisation autour du site web

### 1 site sur 10 sans pilotage

Qui s'occupe du site web en interne ? principale surprise : dans près d'un cas sur 10, personne n'en a officiellement la charge, et le site est livré à lui-même. Dans ces conditions, il est impossible que la structure éditrice en tire le moindre profit.

### Une grande diversité de profils

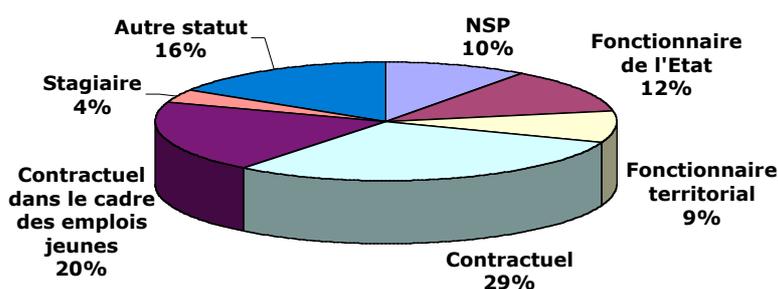
Il est frappant de constater l'immense diversité des postes et des fonctions en charge des sites web ; on est bien loin du profil-type du « webmestre » tel qu'on l'imagine généralement dans les administrations et collectivités. En effet, les personnes quotidiennement en charge des sites publics couvrent plus d'une quinzaine d'intitulés de postes différents, et sont rattachés à presque autant de services distincts :

- Des profils internet, informatique, information, communication, projet, documentation : Chargé de communication ou assistante communication, webmestre, chargé de l'animation et de l'administration du site, chargé de mission (économie, tourisme et communication, tourisme et multimédia), chargé de développement, conseillère en systèmes d'information, chef de projet, responsable NTIC, animateur socio-économique, assistante informatique, conseiller internet, agent de développement multimédia, info, rédacteur en chef TIC, documentaliste. Quelques responsables de services sont également cités : Directeur de la communication, collaborateur de cabinet, responsable de cabinet du maire et communication ;
- Les services dont ces personnes dépendent sont tout aussi variés : Communication, direction générale des services, direction informatique, systèmes d'information, service administration générale, direction du développement, cabinet, ingénierie documentaire, service accueil, autres départements, service des assemblées et des élus, espace internet.

Il en ressort que la place des personnes en charge des sites web est très variable, et moins limitée aux services « communication » ou « informatique » qu'on aurait pu le penser. Certains cumulent une ou plusieurs fonctions, ou dépendent de services spécialisés.

### Une majorité de statuts contractuels

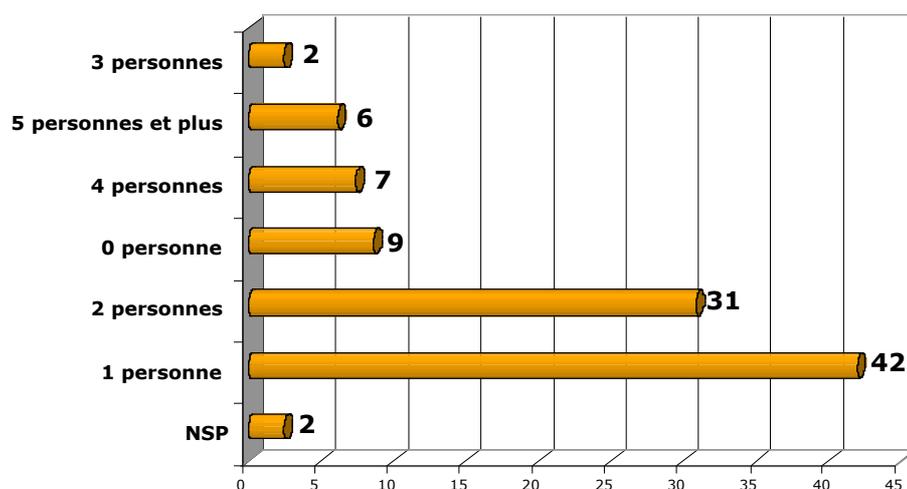
Dans près de la moitié des cas, la personne en charge du site a un contrat de travail contractuel –dont une part importante est en contrat « emploi jeune », avec des incertitudes éventuelles sur la pérennisation du poste, en particulier dans les petites mairies. Les fonctionnaires d'Etat et les fonctionnaires territoriaux représentent 2 cas sur 10. Une minorité sont des stagiaires, par définition de « passage » dans la structure.



### Une seule personne en charge du site dans 4 cas sur 10

Dans la majorité des cas, les personnes en charge des sites sont seules à s'en charger. Mais une autre personne y est associée dans un cas sur trois.

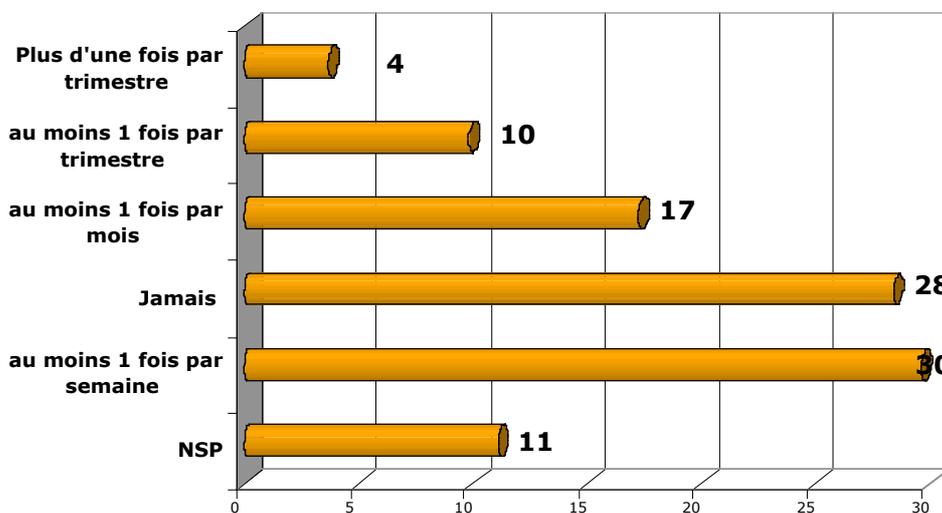
« De combien de personnes se compose l'équipe chargée du site au quotidien, en tout ? »



### Au moins 2 responsables de sites sur 10 ne sont pas associés aux décisions de la direction

Un signe qui ne trompe pas : si dans un cas sur trois (jamais dans 28% des cas, plus d'une fois par trimestre dans 4% des cas), ils ne participent pas aux réunions de services, c'est qu'il y a de fortes chances pour que le site internet soit un peu mis entre parenthèses dans la vie de la structure

« A quelle fréquence la personne responsable du site participe t-elle aux réunions des chefs de services, comités de direction, etc ? »



### **Les services ne contribuent pas au contenu du site dans au moins 5 cas sur 10**

Le contenu du site n'est alimenté par les autres services de l'organisation que dans au moins cinq cas sur dix ; au delà de la difficulté même de réunir un contenu complet, actualisé et de qualité, couvrant tous les champs d'activité de la structure, les risques sont grands que le site ne soit pas « vécu » par les agents ; le site web vit alors en orbite de la structure, et ne constitue pas le support privilégié qu'il devrait être, pour toutes les actions lancées par les services. Une situation qui, en général, s'aggrave jusqu'au sentiment d'échec : « notre site web ne nous sert à rien... »

### **Dans un quart des cas, les services contribuent au contenu**

En revanche, pour la grande majorité de sites, les contributions extérieures sont diverses, même si la priorité vient des services communication et assimilés (dans les quelques cas où ces services existent) :

- Les autres services cités concernent: le service d'information économique, la direction générale et l'administration générale, le service culturel, le service des marchés (pour un site de CG qui met en ligne les appels d'offre), le service urbanisme, relations internationales, service de la population, service informatique, service commercial, service examen-formation, réglementation, sport santé, équipement, sport de haut niveau, division des prestations, département santé publique, économie de la santé (observatoire de la santé), un service démocratie locale, ressources humaines (cité une fois)
- 1 site sur 4 bénéficierait de contributions de tous les services

Bien entendu, à ce stade il est difficile d'évaluer la qualité de cette relation entre les animateurs du site et les autres services, et de savoir si cet effort de contribution est efficace, durable, etc. On note tout de même que 5 répondants rapportent de façon explicite qu'une personne par branche est désignée comme contributeur ; On notera également qu'une douzaine répondants citent des personnes précises, plutôt qu'un service dans son ensemble : on parle notamment d'un ou de plusieurs chargés de mission, le directeur du service de communication, des emplois jeunes en postes (programme Animation Jeunesse), des enseignants en stage de formation (Inspection académique), une documentaliste, un photographe.

## **Des habitudes en matière d'apport en contenu**

4 sites sur 10 se fournissent à l'extérieur, chez leurs partenaires naturels ; la nature et la qualité de ces apports est difficile à évaluer, mais il ressort que tous les principaux acteurs sont concernés, à l'exception des services de l'Etat:

- Conseil régional, CRT et CDT, conseils généraux, des communes, communautés de communes et agglomération,
- Peu services de l'Etat sont cités : DRTEFP, Rectorat ; on attendrait une demande en contenu plus grande formulée vers les préfetures, les DDE, importants producteurs de contenus ;
- Des associations locales, des associations nationales, des organismes paritaires liés à l'emploi, à la santé (Agence Régionale de l'Hospitalisation, le Centre de Ressource et d'Étude Documentaire en Éducation Pour la Santé, le register des cancers des Pays de la Loire)
- Un comité d'expansion économique, les CCI et CRCI, Ports de Loire Atlantique,
- Des organismes paritaires et sociaux: Caisse nationale d'assurance vieillesse, caisse régionale d'assurance maladie et caisse primaire, Agence centrale des organismes de sécurité sociale,
- réseau d'Information Jeunesse, musées ;

De façon très marginale, on note quelques recours ciblés à la pige et aux journalistes, ou à des prestataires spécialisés en rédaction et en contenu, à des médias.

## **Le développement économique, un bon élève en matière de mutualisation**

Il est frappant de constater que plusieurs initiatives liées au développement économique vont au delà des simples contributions, et ont établi une coopération dès en amont, dans le but d'apporter des réponses plus globales à leurs publics :

- Exportation.org, né à l'initiative de la CCI du Mans et de la Sarthe, rassemble de nombreux partenaires locaux et nationaux, et tire son contenu d'associations spécialisées et de prestataires de l'export : Ubifrance et l'Adepa, Association pour le développement des échanges internationaux de

produits et techniques agricoles et agro-alimentaires pour l'information à l'export, les CCI et CRCI, UCCIFE, etc.

- Le site Agri 72 est à l'initiative de 8 organisations professionnelles agricoles, et ses contributions sont diverses : DASEA , ADIAC, Ass. Bienvenue à la ferme, CEFIGA, Chambre d'Agriculture de la Sarthe, Ass. Couleur Nature, FDSEA de la Sarthe, G.D.S 72, Groupes de développement, Inf'agri72 (association qui anime le projet)

Le souci de mutualiser l'information peut même encourager des projets interrégionaux : le projet Cotraitel est né de la volonté de promouvoir les entreprises de sous-traitance industrielle des régions membres et de favoriser la synergie entre les responsables sous-traitance des CRCI respectives. à favoriser la mise en relation donneur d'ordres/sous-traitant ;

Les objectifs de Cotraitel (<http://www.cotraitel.com/cotraitel/cotraitel.htm>):

- renforcer l'image industrielle de la région ;
- afficher les spécificités économiques et industrielles de la région ;
- permettre une meilleure connaissance mutuelle des sous-traitants régionaux ;
- mettre en ligne des informations "temps réel" attractives et facilement accessibles.

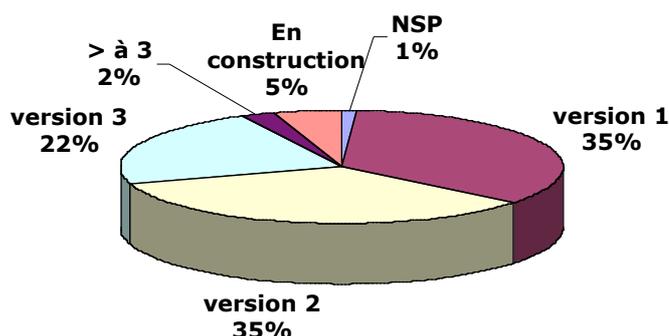
### **Contributions entre institutions: des bases propices à la mutualisation**

Ces questions sont centrales : en réalité, la très grande majorité des projets entrepris par les organismes publics et les collectivités sont des projets partenariaux, qui visent un ou plusieurs publics spécifiques ; Un des aboutissements logiques de ces projets est la constitution, plus ou moins formelle, d'un système d'information (depuis la tenue de réunions de travail, jusqu'au rapprochement de données). Or si une part significative des acteurs publics ont pris, même partiellement ou de façon « artisanale », l'habitude de distribuer du contenu à leurs partenaires, c'est qu'il est possible d'imaginer un renforcement de ces coopérations, voire de les formaliser.

## 2. La réalisation du site

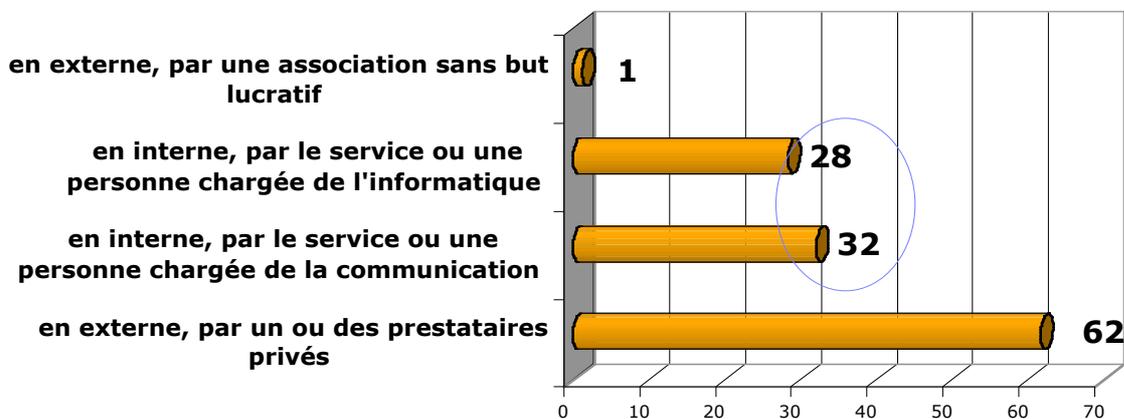
### Des réalistes récentes, mais un bon renouvellement

Une grande partie des sites en sont à leur première version (3,5 sur 10) ou à la seconde (3,5 sur 10 également) ; le taux de renouvellement est significatif : les plus anciens en sont à leur version 3 essentiellement. Quelques sites sont en construction.



### Un tiers des sites réalisés essentiellement en interne

Plus de 6 sites sur 10 sont essentiellement développés en externe ; ceci ne veut pas dire qu'aucune intervention interne, de l'informatique ou du service communication n'a eu lieu (par exemple développement logiciel, hébergement en interne, conception du projet, voire de la charte graphique), mais que la réalisation du site est largement le fait d'une agence web ou d'un prestataire désigné dans ce but. Mais tous les autres sites sont essentiellement réalisés en interne, le plus souvent en associant les services informatique et communication. Une donnée à prendre en compte : le savoir faire se construit bien entendu chez les prestataires, mais aussi directement au sein des organisations.



En réalité, bien identifier où se construit cette expertise, au fil des succès et des échecs, est précieux ; à cet égard, la concertation entre clients (collectivités et administrations) et prestataires a rarement lieu. L'unique point de rencontre correspond bien souvent aux appels d'offre et consultations. Sans déroger aux règles prévalant dans les marchés publics, il devrait être possible d'organiser une meilleure discussion entre les deux parties. La qualité de l'internet public n'est ni le fait des administrations seules, ni celui des prestataires, mais bien d'une bonne compréhension des deux parties sur les exigences du cahier des charges, l'existence des bonnes expertises de part et d'autres, la direction d'ensemble que prend l'internet public et l'administration électronique, etc.

### **3. La fréquentation du site**

#### **Les rubriques les plus consultées**

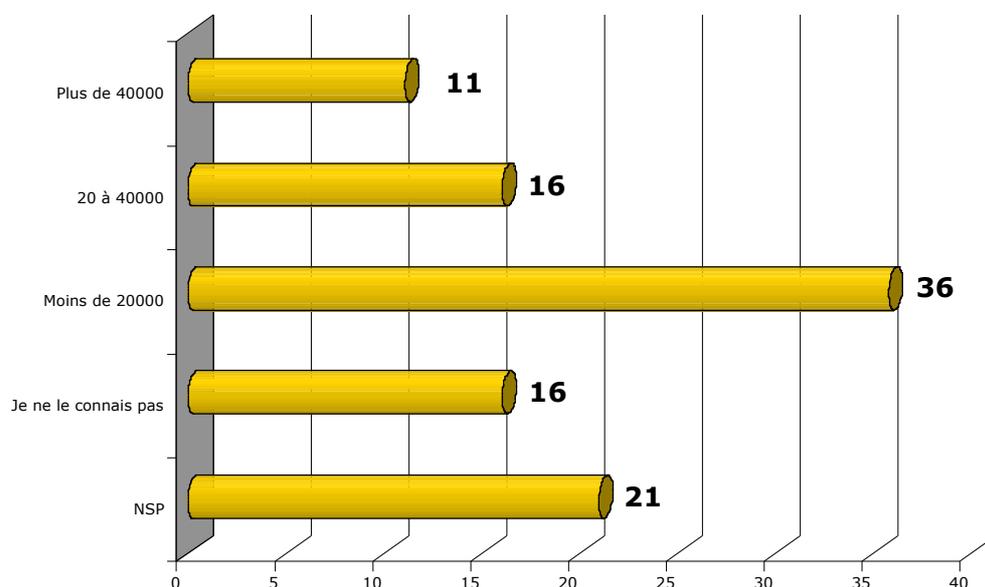
D'après les répondants, les principales rubriques les plus fréquemment visités par les internautes relèvent de l'information la plus exigeante, la plus volatile : l'actualité (rubriques actualités, l'agenda), suivie par les annuaires, et tout ce qui a trait aux « informations pratiques » (FAQ, explication d'un formalité, etc).

- Le premier résultat met l'accent sur la nécessité de proposer des informations fraîches (ce qui n'est pour l'instant le cas que d'un site sur deux d'après l'audit eRégions conduit sur les sites de Pays de la Loire en mai 2003)
- Le second renvoie à l'obligation de proposer des explications claires sur les formalités, les démarches à accomplir : l'acte « d'informer et orienter » constitue les prémices des téléservices. Mal servir l'utilisateur dans cette première phase, c'est échouer assurément dans les phases suivantes de transaction. Or il est là aussi possible d'évoluer, en proposant davantage de FAQ (1 sur 6 seulement sur les sites publics de Pays de la Loire), en normalisant davantage le traitement des questions/réponses par fiches, etc.

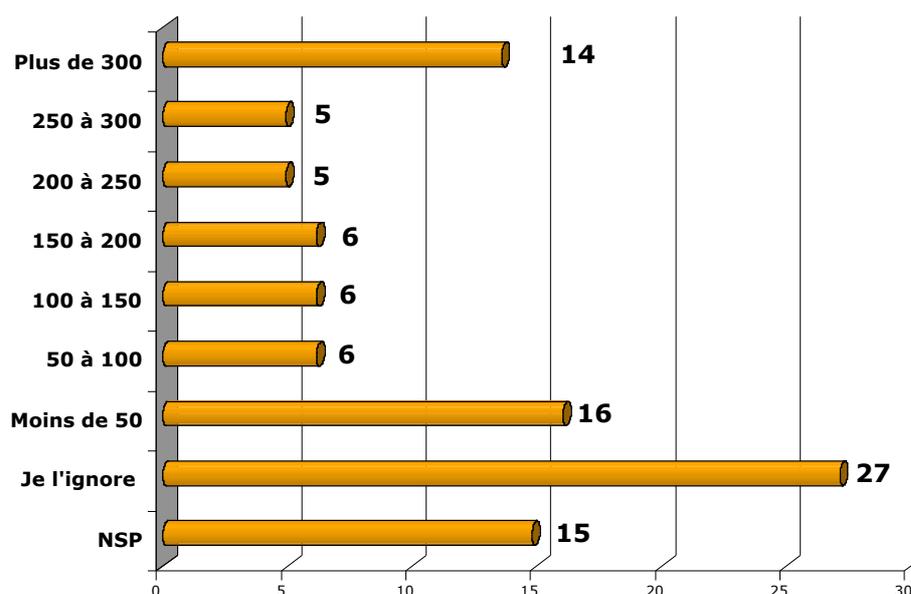
#### **Le nombre de visites sur le site**

Certes à traiter avec prudence dans le cadre d'une enquête basée sur des déclarations, le nombre de visites déclarées durant le premier semestre 2003 donnent des indications importantes. Une fréquentation qui reste dans des normes moyennes à faibles, avec des pointes sur les sites des organismes les plus importants (Région, préfectures, etc)

« Nombre de visites en 2003 si vous le connaissez (janvier à fin mai) »  
 (1 visite se traduit par un ensemble de pages diffusées sur un même site web.  
 Une absence de consultation de nouvelles pages sur ce site web, depuis un  
 même poste connecté, dans un délai excédant 30 minutes, vaut pour fin de la  
 visite.)



**Près de 8 000 courriels adressés au 81 répondants de l'enquête en 2003**



Le nombre de courriels reçus par les administrations et collectivités interrogées durant le premier semestre 2003 est extrêmement variable en fonction des structures (mais pas de particulièrement en fonction de leur taille). On notera également que beaucoup ne disposent pas de ce chiffre (près d'un site sur quatre). Ces chiffres sont à prendre avec prudence mais laissent supposer qu'en moyenne, au total, plus de 8 000 courriels sont parvenus aux 81 répondants en 2003 –soit 16 000 courriels au moins pour l'année entière. Une évaluation précieuse, qui permet de prendre la portée qu'a pris le courriel dans les échanges entre les usagers et les administrations<sup>2</sup>, et qui invite à ne pas prendre cette fonction à la légère :

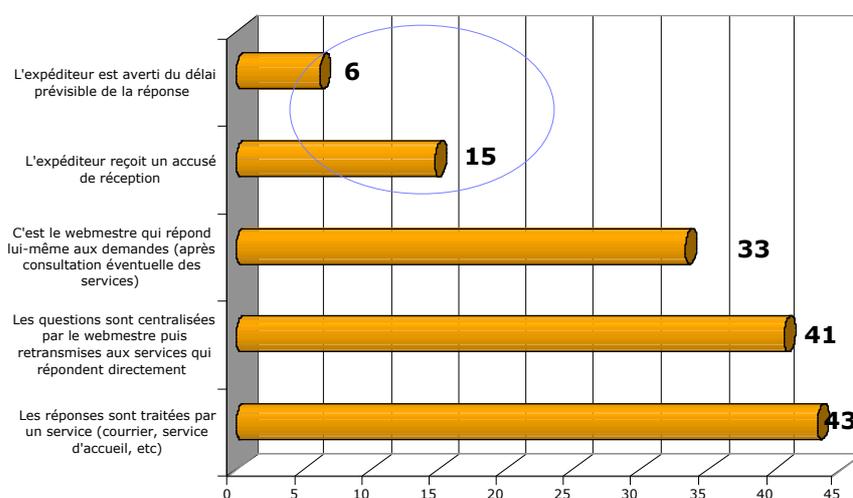
- Il justifie de développer l'échange avec les habitants et les administrés, de ne pas penser uniquement « téléservices et téléprocédures » mais également et avant tout « qualité de traitement des réponses au courriel »
- Ces courriels sont de précieux indicateurs sur les pratiques, les attentes des habitants, administrés et citoyens, et qu'il convient de traiter avec le même soin les courriers, les appels téléphoniques, les accueils au guichet et le courriel
- Il est un premier pas vers des contenus davantage orientés vers les besoins de l'utilisateur (et un peu moins de seules logiques éditoriales ou journalistiques) : il peut alimenter et enrichir les FAQ, justifier la création de listes de diffusion et newsletter pour anticiper sur les besoins de l'utilisateur et le fidéliser au contenu, permettre de faire évoluer le site, etc.

D'après les répondants, les questions posées par les usagers concernent essentiellement des demandes de base (documentation, renseignements touristiques en tête) et dans une moindre mesure mais de façon plus critique, des demandes très ciblées, nécessitant une grande réactivité et la construction d'une réponse « sur mesure » (interventions de la voirie, questions liées à des contentieux, suivi de carrière, questions juridiques, points de législation sociale, etc).

---

<sup>2</sup> Rapporté au fait qu'une demande par courrier sur deux reste sans réponse (Cf audit des sites en région Pays de laLoire conduite en mai 2003), ceci signifie que 8 000 messages environ par an restent sans réponse sur les 81 sites répondants (à rapprocher des 280 sites publics existants dans la Région !)

## Traitement des courriels : plusieurs marges de progression



On retiendra essentiellement deux éléments des différents modes de traitement des courriels entrants :

- Les demandeurs sont avertis dans un très petit nombre de cas du délai de réponse, ou même de la bonne réception de leur message : une assurance qu'il peut être utile de donner (que le délai de réponse soit de 24h, 48h, 3 jours ou même une semaine) et que l'utilisateur appréciera ;
- Fort judicieusement, une grande part des réponses sont traitées directement par les services, ou par un service spécialisé ou équivalent (courrier, accueil), ou transmises par le webmestre aux services, qui répondent au même ; dans une peu moins de cas, le webmestre répond lui-même aux questions (ce qui peut être aléatoire, mais également peu impliquant pour les agents)

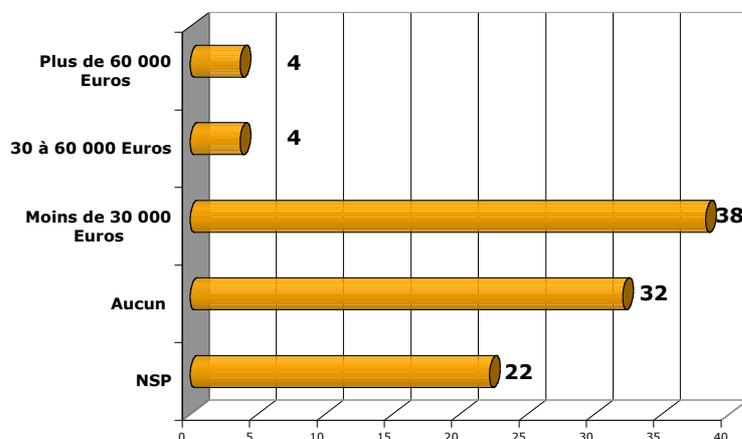
Si cette dernière façon de traiter les réponses demeure la plus aléatoire dans les structures importantes, il ne paraît pas opportun de préconiser un modèle unique de traitement des messages ; l'essentiel n'est pas là, mais plutôt dans l'adoption par tous les agents d'un protocole ou d'une charte simple qui permette de donner les principes de base de traitement des courriels, de détermination des délais de réponses, de capitalisation sur les demandes pour enrichir la connaissance des usagers, enrichir les sites en fonction (FAQ, nouvelles rubriques), etc. Des engagements de qualité qui peuvent même devenir un argument pour l'utilisateur (voir par exemple l'engagement « réponse sous 48h » affiché par plusieurs CCI de Pays de la Loire)

## 4. L'avenir

### De nombreux projets pour les sites dans les 12 prochains mois

Près de la moitié des répondants auraient des projets de nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux services pour les 12 prochains mois. Ces projets vont d'amélioration simples et peu coûteuses, jusqu'à la création de nouvelles fonctionnalités, de nouvelles plateformes, voire de sites additionnels ; les projets les plus cités sont dans l'ordre : de nouvelles fonctionnalités ou de nouvelles rubriques, la refonte du site actuel ou la création d'un nouveau site, une nouvelle plateforme de publication, l'ajout de fonctions de syndication, de fonctions de commercialisation (tourisme), la création de listes de diffusion, une version traduite du site.

« Quel budget envisagez-vous de consacrer en 2004 aux projets liés à votre site web ? »



Ces évaluations sont basées sur du déclaratif mais donnent une idée des volumes budgétaires qui pourraient être consacrés dans les 12 prochains mois ; par exemple, il semble que les 7 premiers projets en budget, représentent ensemble environ 400 000 Euros.

## Leviers et freins au développement de l'e-administration en Pays de la Loire : une attente exprimée en faveur de la mutualisation

« Parmi les projets suivants, lesquels vous sembleraient utiles pour développer l'administration électronique en Pays de la Loire ? »



Il est très frappant de constater que se sont les actions les plus structurantes, mais aussi les plus impliquantes qui ont les suffrages des répondants, et même dans certains cas un quasi-plébiscite ; parmi les propositions, ce sont en effet les réalisations concrètes –mais aussi à plus long terme- qui sont mises en valeur :

- Presque 6 répondants sur 10 soutiennent l'idée d'une banque de contenus publics, qui leur serait accessible ; or une telle démarche, basée sur la constitutions de « canaux de contenus » dans lesquelles chaque acteur public met à disposition son contenu, et peut en échange accéder à l'ensemble du contenu d'un canal est l'une des pistes les plus prometteuses mises en œuvre par un nombre croissant de territoires et d'acteurs publics (en particulier au travers de plateformes XML, telles que le conçoivent actuellement la Région Poitou Charentes, certaines agglomérations ou des secteurs entiers de l'Etat et des ministères) ; éviter la laborieuse et coûteuse production de contenus redondants entre administrations, améliorer ensemble la qualité du contenu et des services, faire tomber les frontières administratives au profit de l'utilisateur sont généralement les attentes des répondants qui ont choisi cette option ;
- Ils sont presque la moitié à soutenir l'idée d'un portail des services publics en Pays de la Loire ; cette opinion plutôt favorable rencontre plutôt bien la réalité de l'offre : avec plus de 280 sites publics en Pays de la Loire, de nombreuses ressources en ligne (plus de 25 listes de diffusion, un nombre de FAQ et de notices en ligne qui peut certes encore progresser, une bonne diversité de

services et quelques téléservices, etc), toutes les bases sont là, du moins en terme de contenu, pour créer la première version d'un tel portail. Un projet qui irait également dans le sens du projet précédant, et qui alimenteraient également les discussions relatives à la création de versions régionales de « service-public.fr », régulièrement avancées –mais qui ne rencontreraient pas nécessairement une volonté suffisante au niveau régional jusqu'à présent.

- Ils sont moins nombreux à retenir des réalisations non moins structurantes, mais plus « légères » (listes de diffusion, même si le projet reste un challenge) ou plus informelle (réunions de webmestres) ; la liste de diffusion n'est pas à négliger néanmoins, d'autant qu'elle conforterait bien le portail régional<sup>3</sup> ; quand aux réunions entre webmestres, et à condition qu'elles aient bien des objectifs précis et un échéancier, elles sont nécessaires à la bonne réussite de tous les projets précédemment cités...

*« Selon vous, que manque t-il surtout pour développer l'e-administration au sein des organisations publiques ou para-publiques ? »*

A cette question ouverte, les répondants citent 4 types de réponses relativement homogènes, dans l'ordre suivant :

- ❶ Des manques de moyens internes à leur organisation : Ambition, moyens humains et financiers, expertise, formation, volonté politique et temps
- ❷ Des manques qui nécessitent un traitement collectif externe : Cohérence d'ensemble et concertation et contenus, mutualisation, standardisation
- ❸ Des manques qui nécessitent un traitement inter-services : Manque de communication interservice, organisation interne, orientation usager
- ❹ Des problèmes techniques liés à l'accès à internet : Accès, connexion haut débit

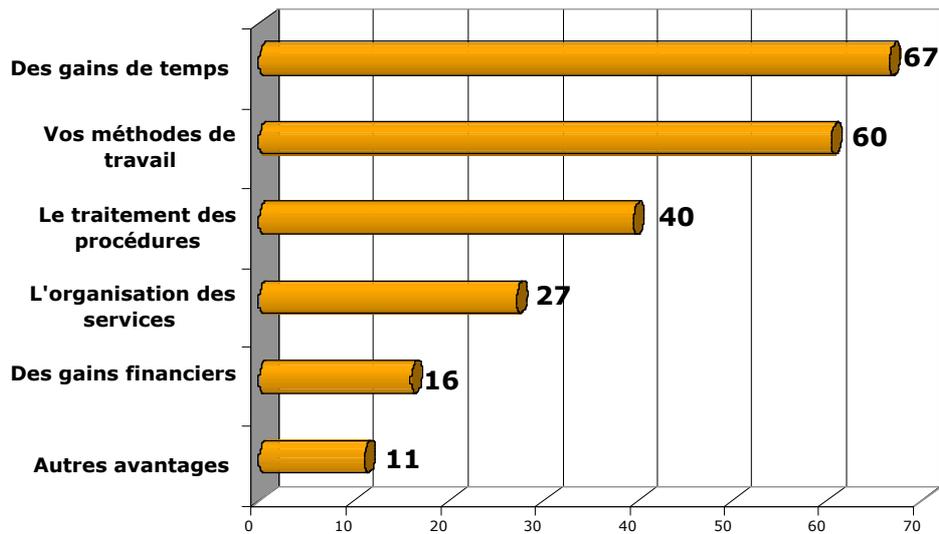
Ce sont bien évidemment les problèmes de moyens internes, à tous niveaux, qui sont identifiés comme les plus difficiles à surmonter, et comme les préalables à tout le reste ; mais passés ces problèmes internes, il est là aussi surprenant de constater que les responsables de projets ont des préoccupations collectives qu'ils n'auraient probablement pas cités un ou deux ans plus tôt : concertation avec les autres collectivités et administrations sur les contenus, efforts de standardisation et mutualisation (interopérabilité des données, etc) sont des thèmes que les acteurs vont vouloir aborder rapidement ; dans une moindre mesure parce que les problèmes sont identifiés depuis longtemps, faciliter les échanges inter-services et la transversalité restent des points d'inquiétude pour les chefs de projet. Une faible minorité cite la difficulté, pour certaines communes éloignées comme pour nombre d'internautes, d'accéder facilement à l'internet haut débit.

---

<sup>3</sup> On se souviendra notamment que la liste de diffusion a beaucoup compté dans le succès de service-public.fr (près de 50 000 inscrits aujourd'hui, forts prescripteurs de ce site et « redistributeurs » de ses informations autour d'eux)

« Les gains des TIC en général dans votre structure ? »

A cette question, les répondants témoignent d'un grand pragmatisme : oui, les TIC auraient permis des gains de temps dans le fonctionnement interne, et fait progressé les méthodes de travail ; il n'est évidemment pas dit si ces progrès ont



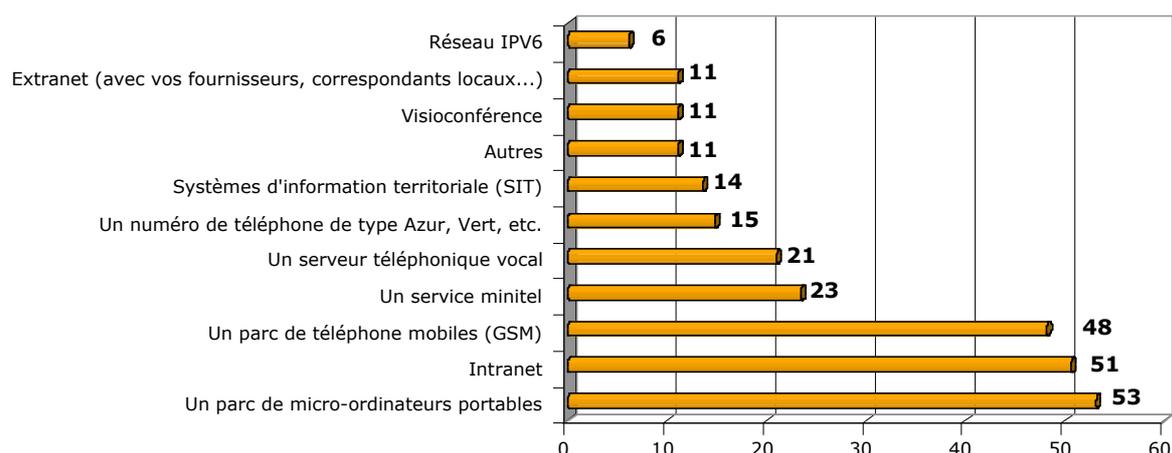
aussi leurs aspects négatifs ; en tout état de cause, ils se montrent plus prudents sur les améliorations plus structurelles (services transactionnels comme les téléprocédures, l'organisation des services ou les gains financiers).

## Partie 2- Les autres outils et l'équipement en interne

### 1. Les outils de communication disponibles en interne

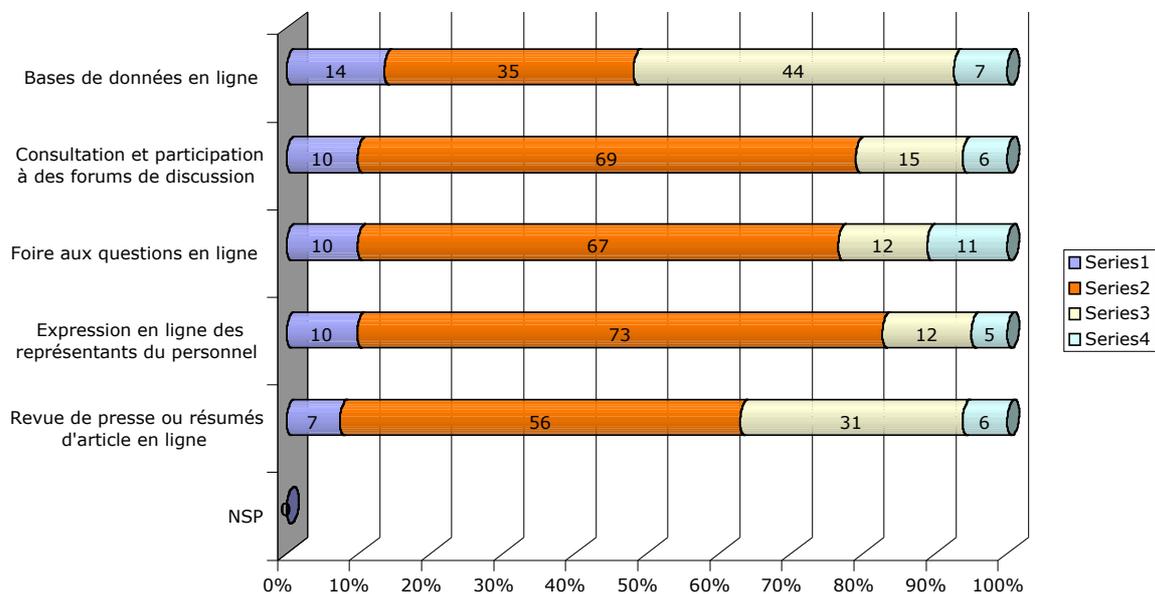
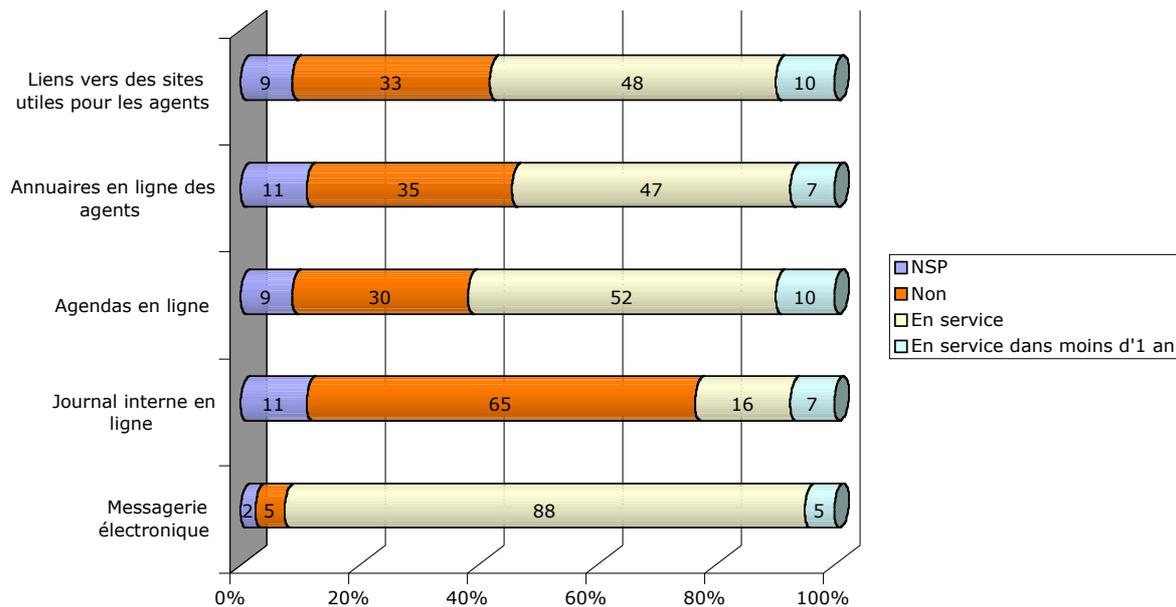
#### Le tiercé gagnant: ordinateurs portables et GSM, et intranet

Tous outils de communication confondus, trois ressortent nettement : les organismes répondants proposent visiblement à certains techniciens et/ou élus des micro-ordinateurs portables (on en ignore le nombre et à qui ils sont affectés), et possèdent des parcs de téléphones mobiles (probablement pour les techniciens sur le terrain et mobiles, des élus, etc). La pénétration des intranets n'est pas anecdotique, puisqu'elle concerne un répondant sur deux. Plus largement, et même dans des proportions plus réduites, certains répondants



prétendent disposer d'un réseau IPV6 (nouvelle norme d'internet permettant une meilleure qualité de services et de nouvelles fonctionnalités), des systèmes de visioconférences ; très intéressante est également la pénétration de plusieurs canaux d'accès pour l'utilisateur : un numéro type « Azur » ou « Vert », un serveur téléphonique vocal...mais également un service minitel. Des moyens d'accès à ne pas négliger, et entre lesquels il faudrait créer davantage de passerelles, entre eux et avec l'internet : traitement cohérent des demandes d'informations, politique de qualité de l'accueil commune, etc.

## Les fonctions disponibles sur les intranets



C'est naturellement la messagerie électronique qui figure loin devant les autres fonctions disponibles sur les intranets, présente dans 9 cas sur 10. Elle est suivie, d'assez loin néanmoins, par des agendas en ligne (5 cas sur 10 environ), divers hyperliens vers des sites utiles pour les agents, des annuaires des agents, et des bases de données en ligne (chacun entre 4 et 5 cas sur 10). Plus rares sont les revues de presse en ligne (3 cas sur 10)

Sont encore relativement absents des intranets : les forums participatifs d'une part, et des espaces en ligne pour les syndicats, les Foires aux Questions (même Equipements et usages TIC des collectivités et administrations en Pays de la Loire - Syn@pse

constant que sur les sites web, singulièrement dans les mêmes proportions), les journaux internes en ligne.

Dans un avenir à 12 mois, aucune des fonctions ne ressort véritablement comme celle qui va être privilégiée aux autres : chaque fonction est envisagée dans une proportion qui va de 0,5 à 1 cas sur 10.

## 2. Progiciels et choix logiciels

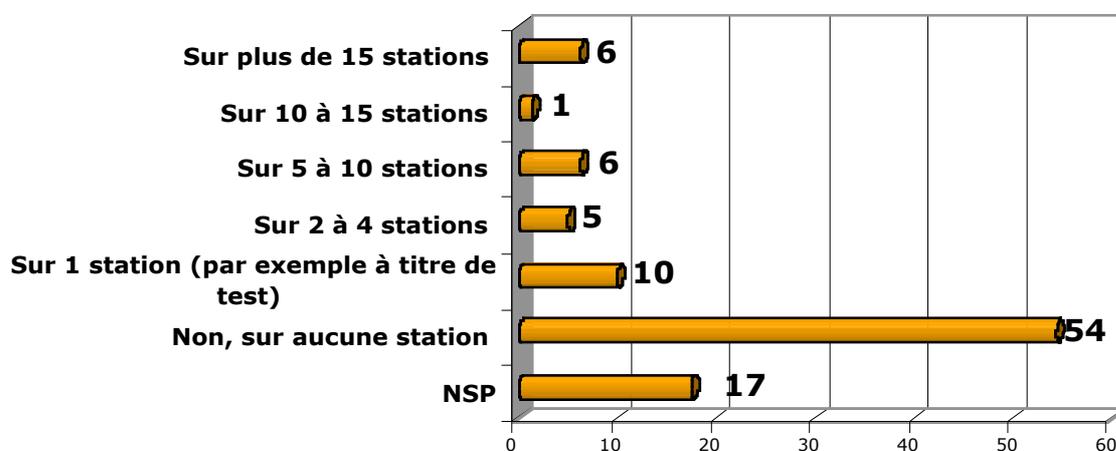
### Les progiciels privilégiés au sein de la structure

« Les logiciels et progiciels suivants existent-ils au sein de votre structure ? »

Type de progiciel	% de structures équipées
Gestion comptable et financière	78
Gestion des ressources humaines (paie, formation, statut, congés...)	69
Gestion des courriers	40
Gestion des élections	36
Gestion de l'état civil	28
Autres progiciels	25
Gestion et commandes de fournitures	25
Gestion des demandes d'interventions en matière informatique	19
Gestion électronique de documents	17
Gestion de l'action sociale	17
Gestion des achats publics	17
Gestion techniques des bâtiments, réparation	11
Gestion des appels	10
Gestion des délibérations	9
Gestion de projets	2

### Une percée timide mais réelle de l'open source

« Des stations sont-elles équipées de logiciels libres (Linux, StarOffice) et si oui, combien ? »



Si la très grande majorité n'est pas équipée ou ne se prononce pas (les trois quarts), un nombre significatifs de répondants déclarent que plusieurs postes sont équipés de logiciels libres ; si sur les stations isolées on peut estimer qu'il s'agit d'Unix ou de Linux, on peut aussi penser qu'à partir de 4 à 5 stations et plus, certaines collectivités et administrations testent les logiciels bureautiques « libres ». Une percée qu'il faut maintenant prendre en compte à une plus vaste échelle (quelques uns ont plus de 15 stations équipées, soit l'ensemble d'un service ou une petite agence entière)

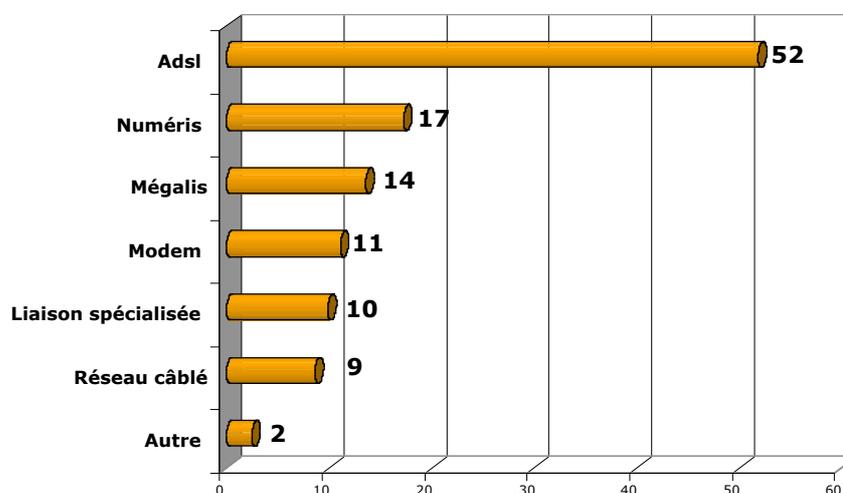
### **3. Equipement individuel en micro-ordinateur et connexion internet**

#### ***Un bon taux de pénétration du PC et de l'accès à l'internet***

Les 3/4 des effectifs disposeraient d'un ordinateur individuel (tous services confondus, y compris annexes, techniciens sur le terrain, et élus), et sur cette base les 3/4 des personnes disposant d'un ordinateur sont aussi connectées à l'internet ; un chiffre important, qu'il conviendrait néanmoins de nuancer : certains services de l'Etat, notamment, disposent de tout la gamme de logiciels internet, de l'accès à des services intranet –mais pas nécessairement accès à l'internet ou seulement à certains services, et seulement à des messageries internes...

On note également qu'environ un tiers des effectifs totaux auraient déjà été formés à l'utilisation d'internet.

#### ***Modes de connexion: l'omniprésence de l'Adsl***



Si une structure sur deux accède à l'internet par l'Adsl, ce dernier cotoie encore de façon non négligeable Numéris et le simple accès par modem ; l'accès au câble, lorsqu'il est possible dans les villes, n'est pas négligée par des institutions –qui prouvent l'utilisation professionnelle de ce support généralement proposé au grand public. Mégalis a réalisé une bonne percée et apparaît dans le trio de tête.

## Annexes

### 1. Contenu du questionnaire

#### **Grande enquête sur les collectivités, les services publics et l'internet en Pays de la Loire, du 20 au 26 août 2003**

Contenu du questionnaire, à remplir en ligne sur [www.cyber-enquete.net](http://www.cyber-enquete.net) avec votre code d'accès :

#### **Partie 1: Votre organisme et la personne en charge du site web (données confidentielles)**

- L'intitulé complet de votre structure ou de votre collectivité
- Un numéro de téléphone et email pour vous joindre
- Le nombre de personnes qui travaillent au sein de votre structure ou collectivité
- Si une personne est en charge du site web, quel est l'intitulé exact de sa fonction, le service dont elle dépend

#### **Partie 2: Votre site web et l'équipe qui en a la charge**

- Adresse du site, version, qui l'a réalisé
- A quelle fréquence la personne responsable du site participe t-elle aux réunions des chefs de services, comités de direction, etc.
- Le nombre de personnes se compose l'équipe chargée du site, leurs métiers et fonctions
- En dehors de l'équipe internet, quels autres services ou personnes contribuent aux différents contenus du site? (indiquer s'il n'y en pas)
- En dehors de votre organisme, le contenu de votre site s'appuie t-il sur des partenariats avec d'autres structures ou collectivités, et SI OUI, lesquelles?

#### **Partie 3: La fréquentation du site, les principales demandes**

- Nombre de visites en 2002 et premier semestre 2003 si vous le connaissez (1 visite = 1 consultation d'un site web)
- Les 3 rubriques les plus consultées depuis début 2003, le nombre de messages électroniques adressés par les internautes depuis début 2003, le traitement des réponses, les questions les plus fréquemment posées

#### **Partie 4: L'avenir du site et des moyens mis à contribution**

- Les nouvelles fonctionnalités ou services prévus dans les 12 mois prochains, des recrutements prévus, le budget prévu
- Vos souhaits sur ce qu'il faudrait faire pour développer l'internet public et l'administration électronique en Pays de la Loire ?

#### **Partie 5: Les autres outils de communication disponibles au sein de votre structure**

- En dehors de votre site web, les outils de communication disponibles au sein de votre structure (intranet, extranet, service minitel, parc de GSM...)
- Si vous disposez d'un intranet, les fonctions proposées
- Les progiciels disponibles dans votre structure
- Les logiciels libres dans votre structure (Linux, StarOffice, etc)

#### **Partie 6: L'équipement informatique et internet de votre structure**

- Le pourcentage de personnes disposant d'un ordinateur individuel, d'une connexion à l'internet
- Le type de connexion à l'internet
- Le nombre de personnes ayant suivi une formation à l'internet
- L'existence d'un schéma directeur, les difficultés éprouvées, l'apport des NTIC dans votre structure

Le Cabinet Proposition, pour la Région et la Préfecture de la Région Pays de la Loire, dans le cadre de l'Observatoire de l'Internet Syn@pse

## 2. Listes des répondants

Liste des 81 répondants sur 219 interrogés :

Mairie de Nantes	Direction régionale et départementale de la jeunesse et des sports des Pays de la Loire et de la Loire atlantique
Mairie de LAVAL	
Mairie de Saint-Nazaire	Direction régionale des affaires culturelles des Pays de la Loire
Mairie de Mayenne	Direction régionale du travail de l'emploi et de la formation professionnelle
Mairie de Cholet	CRDP des Pays de la Loire
Mairie de Grandchamp-des-fontaines	Centre d'informations régional jeunesse des Pays de la Loire
Mairie de Trelaze	DGI - Services fiscaux du Maine et Loire
Mairie de Chantonay	DRASS et DDASS des Pays de la Loire      Diren des Pays de la Loire
Mairie de Beaucouze	Anvar
Mairie de Challans	Inspection académique de la Sarthe Observatoire Régional de la Santé des Pays de la Loire
Mairie de Saint-Hilaire-de-Riez	
Mairie de Saint-Barthélemy d'Anjou	
Mairie de Sainte Luce sur Loire	
Mairie - Les Ponts de Cé	
Mairie d'Allonnes	
Mairie de Saint-Jean-de-Monts	
Mairie de Chateaubriant	
Ville de Luçon	
Ville de MONTAIGU	Conseil général de la Sarthe
Mairie de St Philbert de Grandlieu	Conseil Général de Loire-Atlantique
Mairie de Montreuil-Juigné	
Mairie de Saint-Brevin-les-Pins	Conseil économique et social régional
Mairie de Pornic	
Mairie d'Aizenay	Chambre de Métiers de la Sarthe
Ville de Saumur	Chambre régionale d'agriculture des Pays de la Loire
Mairie la Barre de Monts	INF'AGRI 72
Mairie de Vertou	Chambre de Commerce et d'Industrie du Mans et de la Sarthe
Mairie de Riez	Chambre de Commerce et d'Industrie du Choletais
Communauté Urbaine du Mans	Chambre de Commerce et d'Industrie d'Angers
Communauté de Communes du Haut Anjou	Chambre de Commerce et d'Industrie de Saumur
Communauté de communes du pays de Guemene	Chambre de Commerce et d'Industrie de Vendée
communauté de communes des Deux Lays	
Communauté de Communes du Canton de SEGRE	Office de Tourisme de la Vallée de Clisson
Communauté de communes du pays de chateaugontier	Office de tourisme de la Baule
Communauté de Communes des Portes du Maine	Office de tourisme du Saumurois
	Comité Départemental du Tourisme de la Vendée
Conseil de développement du pays de Chateaubriant	Comité Départemental du Tourisme de Loire Atlantique
Syndicat intercommunal du Maine Angevin	
Comité d'Expansion des Mauges	Université Angers
Agence de développement de la vallée du Loir	IUFM des Pays de la Loire
	Carif-oref Pays de la Loire
Parc naturel régional Loire Anjou Touraine	
Comité d'Expansion Economique de la Vendée	Urssaf de Loire-Atlantique
	URSSAF d'Angers
Comité d'Expansion Economique de Maine-et-Loire	Agence Départementale d'Information sur le Logement
	Caisse Régionale d'Assurance Maladie des Pays de la Loire
	CHU de Nantes
Préfecture de la Vendée	Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Angers
Préfecture de la Sarthe	
Préfecture de la Mayenne	

### 3. Verbatim : recueil de quelques citations

#### Quelles sont les 3 rubriques les plus consultées depuis début 2003 ?

Annuaire des entreprises Rubrique Comité d'Expansion des Mauges, Fiches Descriptives des zones d'activité  
Actualité Festival-Estival Tissu : liste des entreprises trélazennes  
Formation Infos CCI Création  
Recherche d'une formation Recherche d'un organisme Tableaux ARGOS  
Contacts organisation  
Marché du travail emploi, évaluations des risques  
Présentation Tourisme Emploi  
Vie quotidienne vie touristique et les actualités  
24 heures du Mans Tourisme autres rubriques événementielles  
"Délégations régionales" "Vous avez un projet" "Bibliothèque d'innovations"  
Rubrique "se renseigner" (en priode de déclaration)  
Sites et milieux naturels remarquables Eaux et milieux aquatiques, Qui fait quoi la Diren  
Annuaire de lien, Agenda de l'export, actualités  
Tourisme Culture Actualités  
Accueil Tourisme Campings  
Recherche - Inscription  
IUFM, Inscriptions, Ressources.  
Site en rénovation depuis 5 mois  
Actualités Banques images Tourisme

Actualité (manifestation et exposition et spectacles), infos pratiques (horaires piscines...)  
Hébergements actualités sites visitées  
Hébergements et Restauration Manifestations Loisirs  
Actualités : informations sous forme de brèves mises en ligne chaque jour concernant l'actualité agricole dpartementale, accessible dans la page d'accueil. - Météo : bulletin départemental 7 jours, outil très important dans le monde agricole, accessible dans la page  
Centre de Formation d'Apprentis Panorama Economique Information conomique culture ; bulletin en ligne ; autres.  
Annuaire des entreprises ; revue de presse ; catalogue des formations  
Actualité Services Sécurité  
Actualités Simplifier vos démarches Contacts  
Aucune ide  
vie du conseil municipal dmarches administratives journal municipal actualits  
Les risques professionnels, la retraite, les donnes sociales  
formations et concours, santé social  
Recherche Tourisme Sorties actualités, environnement, titres  
Actualité, agenda et culture  
- Formations la Bijouterie - Annuaire des sites web des entreprises - Chiffres-clés

#### Quels sont les 3 types de questions les plus fréquemment posées par les internautes ?

Procédure d'inscription dans la rubrique "annuaire des entreprises"  
- demandes adresses pour prospection (Fichier consulaire) - renseignement pour la création-reprise d'entreprises - formation (ccif, egc, cel,..)  
Demande d'information sur les formations  
Les internautes contactent directement les interlocuteurs du CHU  
il a été fait un choix ministériel de ne pas ouvrir la messagerie au grand public a partir du site internet  
demande d'informations touristiques  
demande d'acte d'tat civil questions diverses sur la ville  
1) renseignements touristiques et infos concernant les événements (sports, sorties diverses) 2) demandes plus ciblées concernant les compétences départementales

(bourses, dossiers APA...) 3) candidatures spontanées et questions (trés) diverses  
Comment solliciter l'Anvar et monter une demande d'aide ? Comment contacter des entreprises innovantes ?  
Surtout des questions liées aux contentieux (de tps en tps concours)  
Demandes de documentations sur les zones naturelles Demandes d'emploi Demandes de cartographie  
Recherche spécifique sur l'annuaire de liens, demande de référencement  
Demande de pièces d'état civil Demande de documentations Demandes concernant les visites Queen Mary 2 ou Chantiers de l'Atlantique

Renseignements touristiques Renseignements sur l'hébergement Renseignements sur les activités d'été  
 Inscription dans l'annuaire de la sous-traitance Cotraitel  
 Les différentes questions sont adressées directement aux services donc difficile de chiffrer leur nombre.

- Renseignements sur associations -
- Questions concernant l'Etat Civil - Questions d'urbanisme : sécurité, travaux
- 1- Renseignements sur la ville et ses manifestations 2- Questions au Maire
- demande d'informations sur les services - demande d'informations historiques
- demande d'info demande de documentation
- demande de réservation
- demande de documents sur tourisme, sur l'hébergement
- demande de documentation préparation d'un séjour (hébergement) fêtes et manifestations
- Envoi de documentation Renseignements sur une manifestation Renseignements sur la vie pratique
- suivi de carrière, suivi de scolarité, candidatures spontanées
- concours et examens de l'éducation nationale, réservation de documents, demandes d'achat des productions du CRDP
- Questions juridiques, Demande de documentation en matière agricole, Recherche de site web sur un thème.
- Demande de Listes d'entreprises -
- Questions qui concernent le centre de documentation et ses ressources - questions générales sur l'économie choletaise concerne l'état civil, la culture et autres.
- Informations sur la création d'entreprise ; sur les formations dispensées par la CCI ; sur les entreprises.
- Cartes Grises Permis Etrangers
- Questions très diverses relatives à des points précis de législation sociale.
- Proposition de service pour mise jour du site
- demande d'information demande de travaux

Démarches administratives, renseignements touristiques, demande de renseignements saison culturelle  
 Demandes de renseignements pratiques : état-civil, horaires... Questions techniques : accessibilité, fonctions... Questions sur l'actualité de la Ville  
 Etat civil - généalogie  
 Demandes de renseignements sur la ville : plan, horaires... Demandes de locations  
 Réclamations diverses  
 documentation sur le territoire du parc activités culturelles, sportives et autres hébergement touristique  
 Précisions sur la mise en place de nos services (création d'un observatoire économique, transformation du Comité de Bassin d'Emploi en Conseil de Développement...), Envoi de documents édités par nos services, demande de mise en ligne de site  
 Questions sur les adresses de locations  
 Demandes d'informations juridiques  
 Demande d'emploi  
 Documentations touristiques Bulletins Municipaux Propositions commerciales  
 Demande du plan de la ville par courrier  
 Demande d'extrait de naissance et décès  
 Demande d'adresses de logements ou d'organismes s'occupant du logement  
 papiers véhicule, problème environnement, associations etc  
 Questions relatives à la législation  
 questions relatives à des formations ou problèmes de réglementation  
 Demandes d'emplois Actes de naissances (de personnes hors de France) Demandes de documents sur la ville  
 - Dates et modalités d'inscription une formation - Veuillez inscrire mon nouveau site web dans votre base de données et le publier sur votre annuaire - Demandes d'adresses utiles pour créateurs d'entreprises  
 Formations culturelles Demandes de financement Adresses de structures culturelles

## **Prévoyez-vous de nouvelles fonctionnalités, de nouveaux services dans les 12 mois qui viennent et SI OUI, lesquelles ?**

version en anglais  
 Journal infoville, clarté des pages, création d'une rubrique citoyenne  
 oui, mais sous une autre forme - solution globale de gestion de nos différents sites  
 cartographie  
 OUI  
 Inclure la totalité du bulletin municipal et un suivi des travaux effectués par la municipalité.

oui, nouvelle version du site de la ville avec un moteur de recherche, de la téléprocédure...  
 refonte en cours de sarthe.com : mise jour plus facile, plus de délégation dans les services (pour éviter le goulet d'étranglement de la mise en ligne), renforcement des rubriques "vie pratique" ;  
 nouveaux liens  
 Oui, en cours de préparation, on espère

oui (refonte complète du site fin 2003 et 2004)  
 (analyse fonctionnelle en cours)  
 Oui, rubriques non encore définies  
 Refonte totale du site pour 2004  
 Demandes en ligne de documents administratifs  
 Oui, changement complet du site et gestion dynamique du contenu  
 Oui - refonte du site  
 une page d'actualité  
 accès base de données CYVEL (syndication),  
 lancement d'un site dédié à l'actualité touristique et culturelle,  
 Intégration d'un plan à consulter, mise en ligne d'une boutique et vente de forfaits.  
 Augmentation de l'interactivité Administration / professeurs (intégration de I-Prof...)  
 lettre électronique, développements des espaces web des 5 départements  
 1 espace grand public, 1 espace Professionnel pour notre réseau et structures abonnées  
 Nous travaillons sur une nouvelle version du site, plus actuelle et avec plus de possibilités d'évolution pour répondre nos visiteurs. Nous souhaitons mettre plus de services en ligne : consultation  
 un moteur de recherche de la sous-traitance  
 oui plus d'interactivité

Oui. Calcul du coût d'embauche d'un apprenti ; envoi de la revue de presse quotidienne via une liste de diffusion ; développer les formulaires de demande d'information sur les formations  
 non - engagement dans un processus national d'harmonisation des sites locaux  
 Traitement automatisés des mails, conseil en ligne  
 Oui, refonte du site et meilleure mise jour  
 oui, refonte du site vers des technologies dynamiques  
 lettre d'information électronique  
 nouvelle navigation, accès mal voyant  
 Lettre d'informations, Webcam de vue sur Pornic  
 création d'un comité de pilotage fait de l'équipe de direction et d'un comité de rédaction constitué d'une personne par service  
 Diffusion de vidéos / création de page pour enfants avec petit Gibus  
 Mise en place des formulaires téléchargeables et remplissables en ligne  
 oui de nouvelles rubriques et nouvelles visites virtuelles.  
 projet de création d'un site web ex nihilo.  
 Bases de données : formations, catalogues bibliographiques

### **Selon vous, que manque t-il surtout pour développer l'e-administration au sein des organisations publiques ou para-publiques ? (facultatif)**

Un lien entre chaque service, nous sommes souvent seul dans nos structures même si les élus semblent comprendre l'intérêt d'internet pour les petites communes (- 5000 habitants)  
 Problème d'accessibilité pour le public concerné : manque de matériel  
 Des moyens financiers  
 Organisation de rencontres inter-administrations sur l'e-administration  
 plus de travail en commun qui justifie un outil commun  
 Moyens financiers ou temps pour la mise en place par le personnel interne  
 Des points de connexion publics dans les collectivités, l'implication de l'ensemble des agents pour les NTIC  
 1) des formats d'échange standardisés (comme cela existe depuis très longtemps entre les collectivités et le Trésor public, par exemple) 2) du temps !  
 Pas de volonté de la part des élus et de la direction  
 Du temps à consacrer  
 Réseau de banques de données interactives  
 Moyens financiers  
 Des moyens financiers  
 - la connexion permanente via ADSL -  
 l'équipement des élus pris en charge par l'Etat

Une meilleure coordination entre les administrations avec une définition plus précise des téléprocédures  
 Une cohérence d'ensemble, une politique concertée de mise en ligne de contenu, aucune lisibilité possible d'une région à l'autre, d'un département à l'autre, inégalité des services proposés aux usagers d'un point du territoire à un autre  
 Du temps et du personnel pour y réfléchir  
 De l'ambition, des formations sur l'internet au personnel réfractaire et une motivation plus forte des élus  
 concertation / grouper les initiatives / financement  
 Les moyens humains ou financiers  
 nous sommes une association loi 1901 avec quelques pages internet attachées au site internet de la communauté de communes de la Vallée de Clisson  
 Equipement des foyers, internet à haut débit  
 Manque de moyens  
 - des formations auprès des personnels -  
 modification de nos fonctionnements de travail pour assurer une bonne réactivité (exigé par les utilisateurs d'Internet)  
 Un portail regroupant toutes les administrations  
 des moyens humains et en formation  
 Manque de moyens humains et/ou financiers

Des personnes compétentes et suffisamment nombreuses pour développer de nouveaux services. L'intérêt des agents (surtout les plus anciens) pour les téléprocdures.  
Volonté politique, Validation politique d'une signature électronique  
Les moyens humains et financiers  
Un allègement des procédures internes ; un état d'esprit qui ne soit pas administratif mais beaucoup plus orienté en terme de service public ; les sites sont fait pour le public pas pour les administrations  
Une meilleure organisation des données au sein des administrations ; des formulaires

assez simples pour permettre la réponse en ligne ; des développement mutualisables, puisque les charges sont en principe identiques d'une commune à l'autre  
La information-formation des élus et des Directeurs de services : sur les enjeux stratgiques, sur la mise niveau constante des équipements, sur l'anticipation pluriannuelle (équipements et budgets)... Bref, qu'ils deviennent des décideurs et pas seulement des consommateurs  
De nouvelles démarches de travail acquérir par les agents ; une réorganisation globale des services