

OSINUM TERRITOIRES 2022

ETUDE QUALITATIVE



Praticable



Financé par



Sommaire

- 1 - Présentation de l'étude [p3](#)
- 2 - Les pratiques et équipements des collectivités [p5](#)
- 3 - Leviers et freins au changement [p17](#)
- 4 - Argumentaire : critères de choix des outils [p25](#)

1 | Présentation de l'étude

Présentation de l'étude

Buts de l'étude

Cette étude alimente à la fois la réflexion sur le design et sur la communication autour d'un "OSINUM TERRITOIRES". Elle vise à mieux connaître notre public, son vécu avec les outils numériques, ses attentes, ses besoins, ses réticences et aboutir à l'outil d'autodiagnostic osinumterritoires.fr

Méthodologie

> Entretiens semi-directifs (discussion suivant une trame prédéfinie), anonymes

Trame d'entretien

La grille d'entretien est conçue pour apporter les informations nécessaires aux designers et aux communicants. Elle s'articule autour de 3 parties :

- > Les pratiques et équipements actuels
- > Les freins et leviers au changement
- > Argumentaire : critères de choix des outils

Personnes interviewées (détail ci-après)

- > Issues de 7 communes (5000 hab max), 2 communautés de communes (50 000 hab max) et 2 syndicats/associations de communes.
- > Des élus : Maires/Présidents, ou élus ayant une délégation au numérique
- > Des techniciens directement concernés par les usages numériques et impliqués dans le choix des outils

2

Les pratiques et équipements des collectivités

- > *Identifier l'usage des services numériques*
- > *Identifier le niveau de satisfaction par rapport aux pratiques et équipements actuels*

Pratiques et équipements actuels

L'environnement numérique des collectivités

> Des équipements professionnels

- . Une grande partie des collectivités utilisent majoritairement des ordinateurs fixes
- . Un développement récent des ordinateurs portables
- . Des problèmes de connexions handicapants
- . Une certaine réticence face au télétravail

> Des outils personnels

- . Une utilisation régulière des ordinateurs et téléphones portables personnels

« Ils ont tenté le télétravail au moment du confinement. On leur avait demandé de mettre tout le monde aux abris mais de préserver les services essentiels qui représentaient la grande majorité de tous leurs services, ils sont donc tous restés en présentiel. »

« Aucun élu n'a d'ordinateur professionnel : que du personnel. »

« Il y a un remplacement systématique des PCs fixes dysfonctionnels par des portables. »

« À la mairie on utilise une connexion 4G qui ralentit tout le monde. »

Pratiques et équipements actuels

Les outils et solutions numériques utilisés pour travailler en ligne

> Différents outils et solutions numériques

- . **Des outils pour les visioconférences** : Beaucoup d'outils "propriétaires" mais souvent ceux de leurs interlocuteurs extérieurs.
 - . **Une pratique peu répandue du travail collaboratif sur des fichiers** : Les agents et élus des collectivités n'ont pas pour habitude de travailler à plusieurs sur des fichiers, leur fonctionnement ne nécessite pas nécessairement de collaboration, ou il y a une méconnaissance de ce type d'outils.
 - . **Des solutions numériques pour l'envoi de mails** : Les agents et élus cumulent leur adresse professionnelle et leur adresse personnelle ou utilisent uniquement la générique.
 - . **Des outils de partage** : Les dossiers et fichiers sont partagés majoritairement par mail ou par d'autres solutions numériques telles que Nextcloud, Syndicat mixte ou via un serveur NAS. Pour les agendas partagés, c'est l'outil Google Agenda qui est retenu.
 - . **Des dossiers stockés principalement sur des serveurs physiques**
 - . **La suite Microsoft Office comme outil privilégié de prise de notes** : A la marge prise de notes uniquement sur papier..
 - . **Des outils professionnels utilisés sur les portables personnels pour la boîte mail**
- > Certaines collectivités ont investi dans des formations au numérique pour leurs agents. Elles ont développé des applications et outils spécifiques à leurs besoins (forum, application spéciale pour les élus, ...)

> Une multiplicité d'identifiants

- . **La plupart des collectivités doivent gérer un grand nombre d'identifiants** : Expression du besoin d'un gestionnaire de mot de passe.
- . **Des outils pour répertorier les différents mots de passe** : carnets, des fichiers de traitement de texte, ou des fichiers sur des clouds (ex/ Google docs) pour conserver la liste de leurs mots de passe et identifiants

> Les coûts annuels des outils et solutions numériques

- . **Des données difficiles à chiffrer au moment de l'entretien ou méconnue**

Pratiques et équipements actuels

Analyse

Culture du numérique

_ Les collectivités ont un environnement numérique parfois vieillissant et obsolète. Les anciens équipements sont peu à peu remplacés par du portable pour des pratiques plus souples et mobiles de travail.

Le numérique est parfois partiellement utilisé (encore beaucoup de choses sur papier) : il n'est pas toujours nécessaire (beaucoup d'échanges en direct dans les petites collectivités ou appels téléphoniques etc) ou alors ses plus-values sont méconnues.

_ L'intégration d'outils collaboratifs (en cloud) est encore peu répandue, toutefois, des cas montrent que lorsqu'ils sont proposés en suite (ex/ Microsoft, Teams ou Google), ils semblent mieux "infuser" la structure. Ces suites proposent un environnement complet d'outils numériques cohérents entre eux (cohérence des interfaces, identifiant et mdp unique, ...). Dans ces cas, l'organisation du travail change : travail à plusieurs sur des fichiers, plus de mobilité possible...

_ Ils utilisent des outils proposés par différents logiciels ce qui implique une problématique de gestion d'identifiants et de mots de passe.

_ Des différences en matière de culture et d'équipement sont constatées :

- . entre les agents d'une même collectivité selon leur niveau hiérarchique
- . entre agents et élus (lié à la typologie de collectivités rencontrées).

Globalement, en matière d'équipement et de pratiques numériques : on se situe en dessous des standards en vigueur dans le monde du travail

_ Les structures n'ont pas le même niveau d'acculturation au numérique collaboratif et au libre. Certaines sont très peu numérisées et auraient beaucoup à gagner à s'organiser autour d'outils collaboratifs ou en ligne. Certaines sont outillées depuis longtemps sur les logiciels peu collaboratifs. D'autres sont très outillées par des suites d'outils propriétaires, ... Ces structures n'auront pas les mêmes enjeux d'évolution : passer au collaboratif ? passer au libre ? passer aux deux ?

Cela interroge notre cible : la taille de structure et son niveau d'acculturation nécessaire ou non.

> Une connaissance des lieux d'hébergement physiques

L'hébergement peut concerner plusieurs types de données : les logiciels métiers, les données des habitants, de la mairie, les bases de l'état, ... Toutes ces données ne sont pas créées ou tenues par les mêmes personnes.

- . **Les agents savent où se situent les serveurs physiques** : Principalement dans les mairies, sinon chez leurs prestataires (souvent de la même région)

> Des données hébergées sur des serveurs numériques

- . Une méconnaissance des serveurs en ligne
- . **Des données hébergées sur différents serveurs en ligne** : eNextcloud, OVH, Sys1, Cosoluce, Microsoft ou chez d'autres prestataires.
- . **Des données hébergées en France et sur des services de l'État**
- . **Des souhaits et besoins exprimés** d'un cloud pour sécuriser les données.

> La mise en place de sites internet

- . Une pratique très répandue
- . Des hébergements en ligne

Pratiques et équipements actuels

Des problèmes relatifs au numérique et à l'utilisation des outils

> Des problèmes de différentes natures

. Un problème central : la formation

. Des problèmes avec des outils en particulier : agendas, boîtes mail, visioconférence et cloud

. Une diversité de problèmes : Problème de confidentialité, problème de maîtrise de la sécurité des serveurs, problème organisationnel, problème pour remonter l'information, problème sur le choix des outils (Google et teams par défaut), problème de prise en main des outils.

> Différents enjeux pour les collectivités

. Des enjeux de temps

. Des enjeux d'efficacité

. Des enjeux de sécurité

. Un enjeu de centralisation : un besoin d'un outil collaboratif et unique pour retrouver tous les fichiers. et de simplicité.

> Des freins structurels liés au numérique

. Des freins qui limitent l'expansion du numérique dans les collectivités : Le numérique peut être une source de tension à cause d'une dématérialisation forcée. Le changement d'habitude et les compétences des agents peuvent être des freins. Il y a également un souci à faire respecter les règles. Des outils imposés et une multitude d'outils.

« L'outil idéal serait d'avoir un outil collaboratif, transversal, qui permette de remonter des infos pour faire un doc d'aide à la décision. »

« Ce qui peut être bloquant ce sont les niveaux de formations de chacun. Les élus viennent d'horizons très différents. »

« Des problèmes liés à l'absence de collaboratif. »

« Ça pose problème de payer une suite privée avec de l'argent public. »

> Des besoins de connaissances et d'accompagnement

- . Un besoin de connaissances réglementaires
- . Un besoin de connaissances en matière de sécurité
- . Un besoin de sensibilisation à l'éthique
- . Un besoin d'accompagnement

> Questionnements sur les outils actuels

- . **La sécurité est l'aspect le plus questionné** : Les données doivent être protégées pour respecter la vie privée de chacun.
- . **L'éthique est une problématique peu présente dans les réponses** : Peu de sensibilisation et si certains sont sensibles, cela n'oriente pas réellement le choix des outils, une approche plus pragmatique qu'éthique.
- . **La notion d'éthique est souvent associée à l'écologie** : Important de réduire la pollution numérique et de s'inscrire dans une démarche de développement durable.

Pratiques et équipements actuels

Des interrogations sur la sécurité des données

> La question de la sécurité des données prépondérante

- . **De nombreuses interrogations et une inquiétude sur la sécurité des données** : Peur d'une perte des données, besoin de respecter la protection des données.
- . **Des expériences passées qui amplifient cette crainte** : Des attaques, destruction de serveur, des pertes suite à une mise à jour d'un logiciel...
- . **Une question à traiter à plusieurs niveaux** : Dans les pratiques / usages : "les agents ne ferment pas leurs sessions", "les mots de passe sont sous le clavier" Au niveau des serveurs : si géré en interne pas toujours de procédure de sauvegarde, le boîtier peu protégé. Certains choisissent alors de déléguer la gestion du serveur à un prestataire qui connaît les normes de sécurité. Au niveau du choix des éditeurs / fournisseur / hébergeurs : quelle législation est appliquée

> Les voies actuelles pour répondre à cette question

- . **Un portage du sujet** Certaines collectivités sont dotées d'une personne référente sur le sujet : DGS ou élu ou adjoint, ou technicien, ...
- . **Des formations sur le sujet** : Des questionnaires d'états des lieux de bonnes pratiques de sécurité (ex/ un questionnaire de 9 points clefs, proposés par la gendarmerie), des sensibilisations sur les cyber attaques (ex/ par l'état ou bien au niveau départemental ou par un prestataire).
- . **Des réunions entre pairs** : Des réunions et/ou commissions sur le Référentiel Général de Sécurité, des groupes de travail au niveau régional.
- . **Une possibilité de demander de l'aide aux prestataires** : Les prestataires sont les premiers sollicités sur le sujet.
- . **Un travail de fond par des organismes externes** : L'Association des Maires de France et la gendarmerie travaillent sur ces questions.

Pratiques et équipements actuels

Analyse

Les connaissances sur l'hébergement et la sécurité des outils varient selon l'implication de la personne interrogée (si elle porte elle-même ce sujet, s'il s'agit de la mission de quelqu'un en interne, s'il y a des groupes de travail dédiés).

Hébergement

La majorité des collectivités sont dotées de serveurs physiques, communs par les agents et élus. Ainsi, ils savent où se trouvent leurs données. À l'inverse, il est plus difficile pour eux de dire précisément où se trouvent leurs données en ligne (les serveurs des prestataires). Cela diffère s'ils connaissent personnellement le prestataire ou s'il s'agit d'un service en ligne (Microsoft ou Google). La majorité exprime un souhait d'héberger en France ou au moins en Europe ses données. Ce critère est important.

Sécurité

La sécurité et la protection des données constituent la problématique centrale des collectivités qui se sentent vulnérables et expriment une réelle inquiétude. Des niveaux de mise en œuvre de la sécurité diffèrent selon l'intégration du sujet dans la mission d'une personne dédiée, ou d'un groupe de travail dédié, ...

Formation aux outils

Le système D semble très répandu avec son corollaire : une forme d'injonction à prendre en main les outils sans qu'il y ait de d'accompagnement ou de formation pour cela (sauf exception). Les agents et élus en sont d'ailleurs conscients puisqu'ils expriment un besoin de plus de formation sur le numérique. Les agents et élus utilisent plusieurs outils pour un même besoin et souhaiteraient des outils plus collaboratifs qui ne leur fassent pas perdre de temps. En l'état, la prise en main des outils dépend de l'agilité et des capacités d'adaptation des agents qui sont confrontés à des outils rarement choisis et sans accompagnement.

3 | Leviers et freins au changement

Leviers et freins au changement

Qu'est-ce qui vous ferait changer d'outil ?

> 5 arguments ont été proposés aux collectivités pour savoir ce qui pourrait les pousser à choisir de changer d'outils :

- . **Un outil plus facile à utiliser**

- . **Le prix est fondamental dans la prise de décision**

- . **La protection de l'environnement comme levier**

- . **L'hébergement et la protection des données**

- . **Un accompagnement à l'utilisation souhaitée**

- . **D'autres leviers au changement mentionnés :** Un meilleur rapport qualité/prix, des outils plus agiles, un gain de temps, un outil en français, un outil mature, gagner en interopérabilité, pas de blocage si l'on ne paie pas tout, un besoin d'accompagnement.

> Des freins psychologiques et sociaux

- . Le changement de pratique comme premier frein
- . Une nécessité de changer les représentations du numérique, des agents et élus

> Des freins techniques

- . Le coût comme frein important :
- . Des freins techniques / d'utilisation spécifiques

> Des besoins pour rassurer les agents et amener à une décision de changement

- . Un besoin d'accompagnement et de volonté.
- . Un besoin de temps pour se réadapter, tout le monde doit apprendre à utiliser un nouvel outil en même temps.

« L'accompagnement est primordial si on veut changer. »

« Le changement doit être facilitateur. »

« Les gens ont leurs habitudes depuis longtemps : ça demanderait un temps d'adaptation. »

« Le numérique n'intéresse pas toujours. »

« Avant j'utilisais Word, maintenant Libre Office, c'est compliqué. »

Leviers et freins au changement

Des retours d'expérience sur des changements d'outils

> Des collectivités déjà habituées à changer d'outils

- . **Une adaptation compliquée** pour réapprendre une nouvelle interface, des problèmes liés à la méconnaissance sur ces outils numériques.
- . **Une bonne prise en main des nouveaux outils** est facilitée si les utilisateurs sont accompagnés et ne subissent pas de pression.
- . **Des changements involontaires et imposés.**

> Plusieurs outils numériques modifiés

- . **Des changements de plusieurs outils numériques** : changement de serveur, de messagerie (pour Thunderbird), de visioconférence, de système de sauvegarde, de réseaux sociaux, passage au drive proposé par un prestataire local.

Leviers et freins au changement

Des sources pour se renseigner sur les outils numériques

> Différentes sources pour s'informer sur les outils numériques

. **Auprès des pairs** : En interne et auprès de collectivités voisines.

. **Auprès du prestataire** : Moins de confiance car crainte qu'ils essaient de vendre leur solution.

. **Des ressources en ligne** : Les utilisateurs se renseignent sur internet : pas de site spécifique mentionné ou des ressources mises à disposition par l'ANCT ou par les communautés de communes.

> Globalement ne savent pas trop comment s'y prendre pour se renseigner, ni savoir ce que vaut un outil décrit/présenté (le plus simple reste de tester par soi-même)

Leviers et freins au changement

Les décisionnaires

> Qui décide du changement ?

- . **Le·la DGS et le·la secrétaire de mairie**
- . **Le·la maire et l'élu·e chargé·e du numérique (s'il y en a un)**
- . **Une décision parfois collective/concertée** : Il faut avant tout que l'outil fonctionne auprès des agents administratifs.
- . **Une décision parfois imposée**
- . **Des propositions qui ne viennent pas toujours du décideur**

> Comment se fait la décision ?

- . **La décision peut être une prise de risque ("prime au conservatisme")**

Leviers et freins

Analyse

Les agents et élus ont des habitudes très ancrées quant à leur utilisation des outils numériques, ils sont habitués à utiliser des outils peu optimaux ou de manière non optimale et ils auront plus tendance à rester sur ces outils qu'à passer sur de nouveaux outils plus optimaux.

Un nouvel outil trop complexe, mal expliqué, et bousculant beaucoup d'habitudes serait mal reçu par les agents qui expriment déjà certaines réticences.

Ce qui peut amener à la décision de changer d'outils est le gain de facilité et un réel accompagnement.

Les collectivités ont déjà connu des changements d'outils numériques mais cela n'a pas toujours été bien vécu. Il est alors important d'axer la stratégie sur un réel accompagnement des acteurs. Il est essentiel que le ou la DGS parvienne à convaincre les agents en les valorisant et en valorisant les outils.

4 | Argumentaire : critères de choix des outils

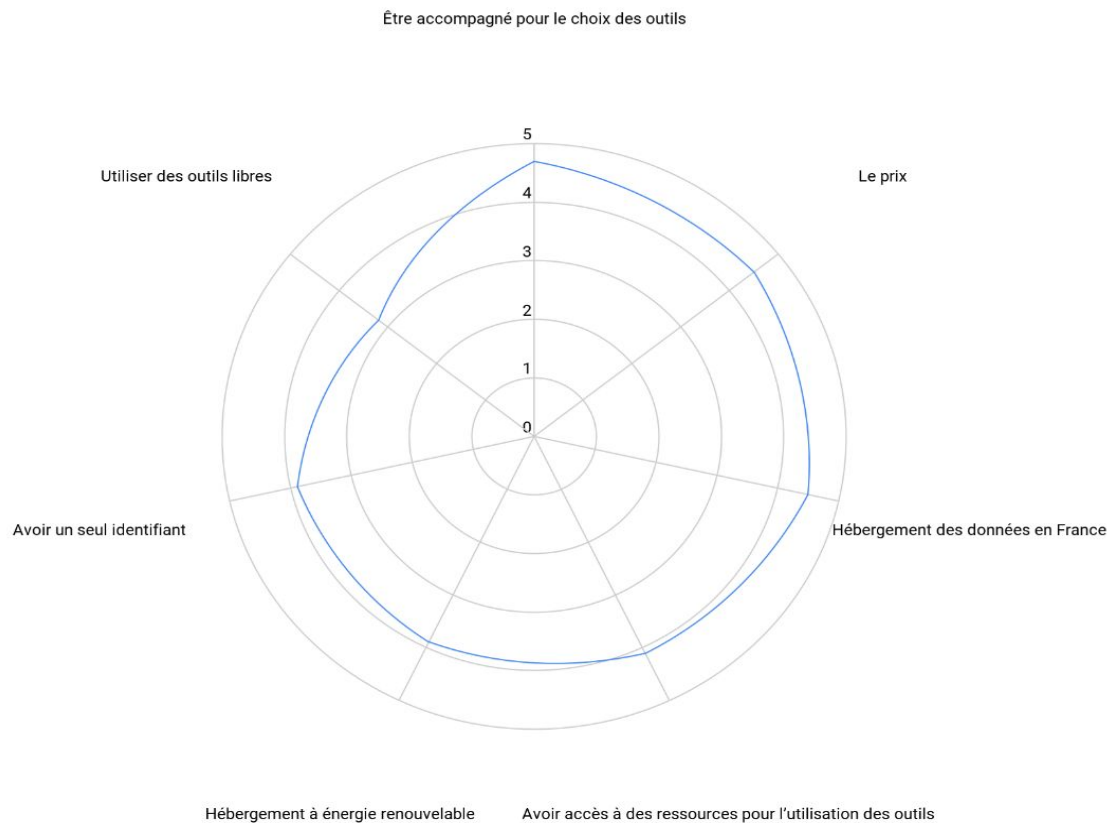
Négatif

- . **Crainte de moins de performance, d'outils parcellaires et de fonctionnalités inutiles ou compliquées**
- . **Mauvaise compréhension et incertitudes**
- . **Peu ergonomique, peu intuitif, design moins attractif**
- . **Change les habitudes ancrées** et prendre le temps de réapprendre
- . **Peu fiable**
- . **Problèmes de compatibilité avec les prestataires**
- . **Préjugés** : “Les idées sont figées sur le libre. S’il y a du libre : ça n'est pas un argument de vente auprès de la collectivité. C’est mal compris.”

Positif

- . **Plus éthique**: Le libre semble mieux en théorie, notion de bien commun, utiliser l’argent de manière propre, souveraineté, utilisation des données
- . **Libre d'accès et souvent gratuit**
- . **S'approprier des solutions et contribuer à les faire évoluer** :
- . **Moins cher**
- . **Accessibilité** : disponible sur tous les systèmes d'exploitation

Critères de choix des outils



Critères des choix d'outils

> Autres critères importants :

- . La facilité d'usage
- . L'ergonomie
- . Le degré de changement de pratiques
- . Le confort des agents
- . La maîtrise des risques
- . La pérennité
- . Le design
- . La sobriété énergétique
- . La facilité de prise en main
- . Un outil qui peut être optimisé

Argumentaire Analyse

L'accompagnement, le prix et l'hébergement des données en France sont les trois principaux critères qui pourraient inciter les agents à utiliser de nouveaux outils.

Les outils libres sont, dans l'ensemble, considérés comme des outils pouvant être avantageux s'ils répondent aux besoins des collectivités. Il est essentiel que ces nouveaux outils apportent un gain de facilité et une réelle plus-value aux utilisateurs. Ce sont des outils souvent méconnus qui inspirent un changement d'habitudes inquiétant pour les agents.

OSINUM TERRITOIRES
contact@osinum.fr