
Panorama des usages et des besoins numériques des collectivités territoriales

Février 2023



Synthèse réalisée par



Projet soutenu par



Contexte

L'Incubateur des territoires et OSINUM Territoires, projet porté par Médias-Cité, ont réalisé un questionnaire diffusé sur les réseaux sociaux pour identifier les usages et les besoins numériques des collectivités territoriales en ciblant plus particulièrement les petites collectivités de moins de 5000 habitants.

Objectif : proposer des solutions adaptées aux collectivités

« Le caractère parfois trop standard des solutions logicielles proposées par les prestataires, auquel peut s'ajouter leur manque d'interopérabilité, ne permet pas de prendre en compte la particularité et la singularité des besoins des collectivités. En outre (...), le niveau d'expertise sur le numérique serait souvent insuffisant au sein des petites et moyennes collectivités pour pouvoir instaurer un dialogue gagnant-gagnant avec les opérateurs privés de services numériques. » Source CNFPT¹

Le questionnaire a été diffusé, sur les réseaux sociaux et les sites internet², d'octobre 2022 à janvier 2023 autour de 4 axes :

- Typologie de collectivités
- Équipement numérique
- Vos usages numériques en situation de télétravail, dans les tâches professionnelles quotidiennes (mail, visioconférence,...)
- Les connaissances et besoin d'accompagnement sur les usages numériques : RGPD, Open Data, outils collaboratifs

Quelque 336 répondants³ plus tard, nous rendons compte de la tendance au niveau des usages numériques des petites collectivités territoriales en France métropolitaine et outre-mer.

¹ <https://www.cnfpt.fr/sites/default/files/15151-etudev6-compressé.pdf>

² LinkedIn, twitter, site de l'ANCT et site de Médias-Cité

³ Les données sont accessibles en open data : <https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/enquete-num-enquete-nationale-sur-les-usages-numeriques-des-collectivites-territoriales/>

PHOTOGRAPHIE D'UNE COLLECTIVITE TERRITORIALE SUR SES USAGES NUMERIQUES ⁴



Je travaille dans une collectivité territoriale de moins de 5000 habitants. Le numérique est piloté par un binôme : un élu et un agent.



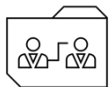
Mon équipement numérique est mis à disposition par mon employeur mis à part mon smartphone. Je dispose d'une connexion filaire sur mon lieu de travail et d'une connexion wifi en télétravail.



J'utilise le mail, je gère un seul agenda et je n'ai pas d'annuaire de contact en ligne. Je publie sur le site des contenus, mise à jour d'agenda...



J'ai des pratiques en ligne ancrées comme la visioconférence, le partage de documents, l'écriture à plusieurs sur un même fichier.



Je connais les enjeux du règlement général de la protection des données personnelles et ceux de l'open data. Je souhaite être formé en priorité à l'open data, les pratiques collaboratives et l'open source et dans une moindre mesure sur le RGPD.



J'ai une bonne connaissance du lieu de stockage de mes données : sur un disque dur ou sur un serveur distant.

⁴ Réalisé à partir des 336 réponses du questionnaire, avec une mise en exergue des réponses les plus données.

Table des matières

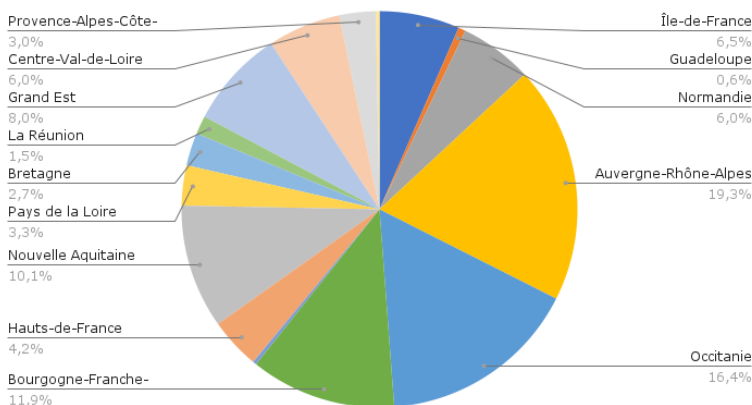
Contexte	2
PHOTOGRAPHIE D'UNE COLLECTIVITE TERRITORIALE SUR SES USAGES NUMERIQUES .	3
Synthèse des principaux usages numériques d'une collectivité	5
Qui a répondu ?	5
Les équipements numériques	7
Le télétravail	9
Où sont les données ?	10
Les usages professionnels	12
Les mails	12
La visioconférence	13
L'administration d'un site	13
Agenda	14
La gestion des contacts	14
La collaboration en ligne	14
La collaboration en ligne	15
Les besoins d'accompagnement sur les enjeux numériques	17
Usages #1 : collaboration en ligne	18
Usages #2 : les enjeux liés à l'ouverture des données publiques (open data)	18
Quelles formations souhaitez-vous suivre sur le numérique ?	19
EQUIPE PROJET	20
L'incubateur des Territoires	20
Médias-Cité, Porteur du projet OSINUM Territoires	22
Présentation d'OSINUM Territoires	22

Synthèse des principaux usages numériques d'une collectivité

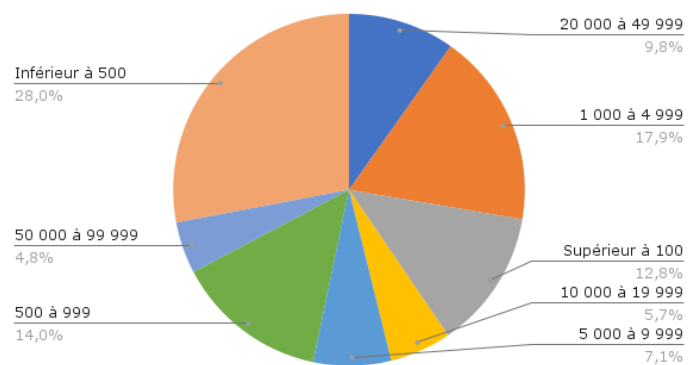
Qui a répondu ?

Les collectivités de moins de 5000 habitants ont le plus participé à ce questionnaire, à plus de 73% et à l'échelle de la métropole et des outre-mers. Ces collectivités sont les structures ciblées par la communication réalisée sur les réseaux sociaux et sur les sites.

De quelle région est issue votre collectivité ?



Combien d'habitants compte votre collectivité ?



Le questionnaire est rempli **en majorité par des agents et des élus qui n'ont pas en charge le numérique** spécifiquement même si nous avons des conseillers numériques, des agents et élus dédiés au numérique. Dans les commentaires, les personnes en charge de l'inclusion numérique et la relation aux usagers sont bien représentées. Certains répondants paraissent démunis par manque de moyens sur la question numérique :

« Maire d'un village rural de 60 personnes. Pas d'engagements avec le numérique puisque pas de moyens. »

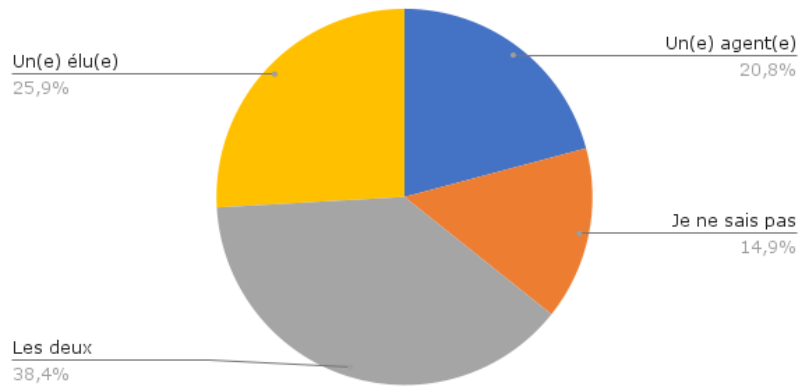
Source questionnaire

« Par manque de temps, nous n'avons pas encore de projet numérique sur notre commune. Nous ne disposons pas de site internet et ne sommes pas présents sur les réseaux sociaux. »

Source questionnaire -communes de moins de 500 habitants

Les projets numériques sont autant pilotés par des agents que des élus.

Qui pilote les projets numériques au sein de votre collectivité ?



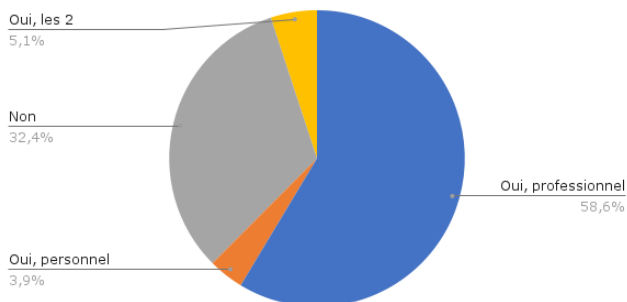
Ils font appel à 39% à un prestataire externe numérique (syndicats mixtes, sociétés coopératives d'intérêt collectif -SCIC-, sociétés d'informatique, associations). Ils privilégient une **gestion des projets numériques en interne**.

Les équipements numériques

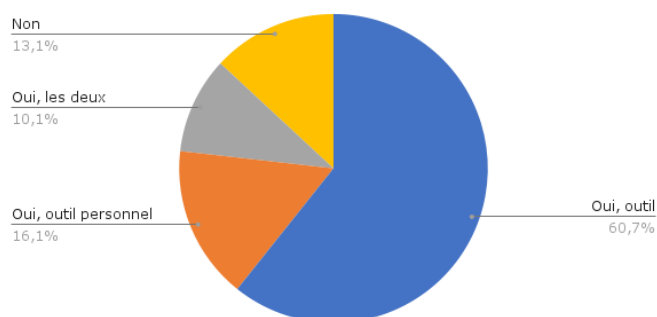
« Elu dans un village, il n'y a pas de gestion informatique centralisé. Chacun doit utiliser son matériel personnel. Il n'y a aucune directive départementale ou nationale pour nous encadrer. »
Source questionnaire – Commune de 500 à 999 habitants

Les ordinateurs mis à disposition par la collectivité sont autant des ordinateurs fixes que des ordinateurs portables.

Disposez vous dans l'exercice de vos fonctions d'un ordinateur fixe ? Outil professionnel et/ou personnel

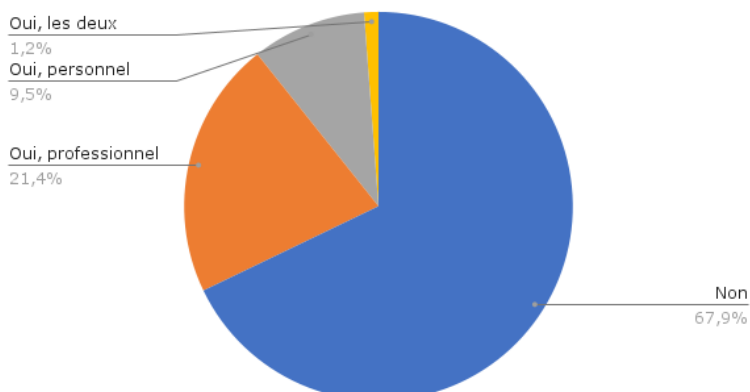


Disposez-vous d'un ordinateurs portable? Outil professionnel et /ou personnel



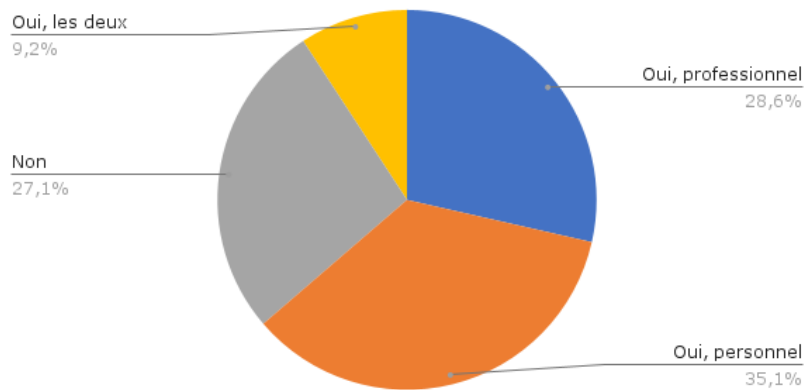
La tablette est un outil professionnel marginal, seulement 21% en dispose au niveau professionnel.

Disposez-vous d'une tablette au niveau professionnel?



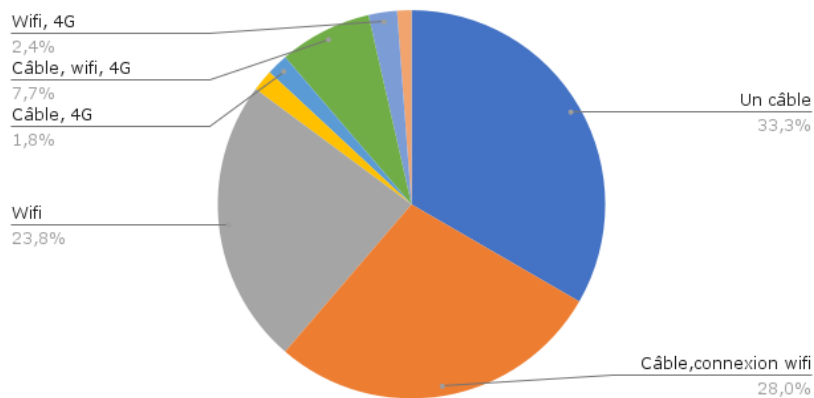
Le smartphone est majoritairement un équipement personnel, 35% contre 28% de répondants qui sont équipés par leur employeur.

Disposez vous dans l'exercice de vos fonctions d'un smartphone ?



La connexion sur le lieu de travail se répartit entre une connexion filaire, wifi ou un mix des 2.

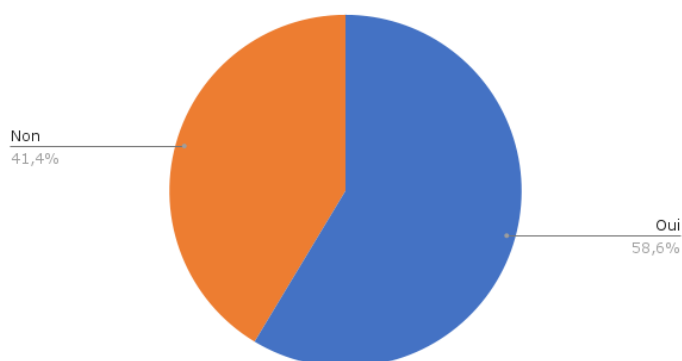
Sur votre lieu de travail, vous êtes connecté à internet via...



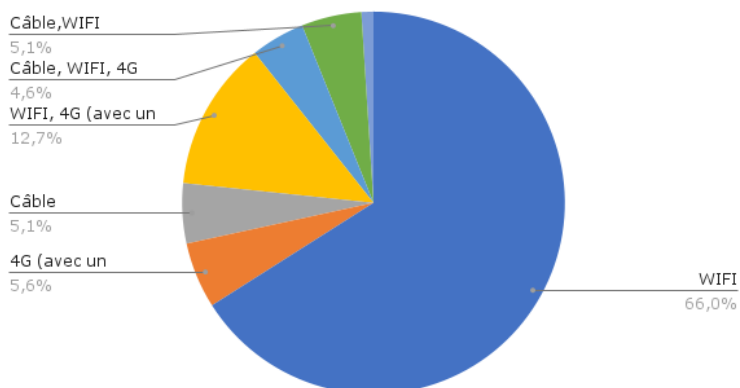
Le télétravail

Les répondants télétravaillent à plus de 58%. Il se connectent en majorité avec le wifi et l'équipement personnel représente environ 25% des outils utilisés lors de travail à domicile.

Vous arrive-t-il de télétravailler ?

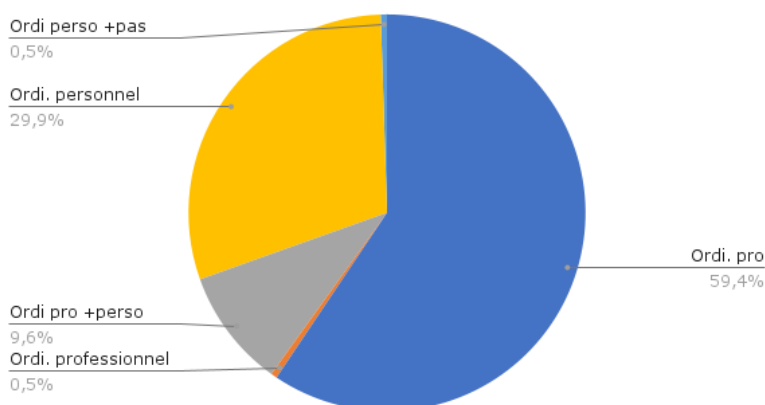


En télétravail, vous vous connectez à internet via...



Les télétravailleurs travaillent à plus de 59% sur un ordinateur mis à disposition par leur employeur. On relève que plus de 40% des répondants travaillent sur un ordinateur personnel. On peut poser la question sur l'accès en toute sécurité aux données, fichiers de la collectivité depuis des outils relevant de la sphère personnelle.

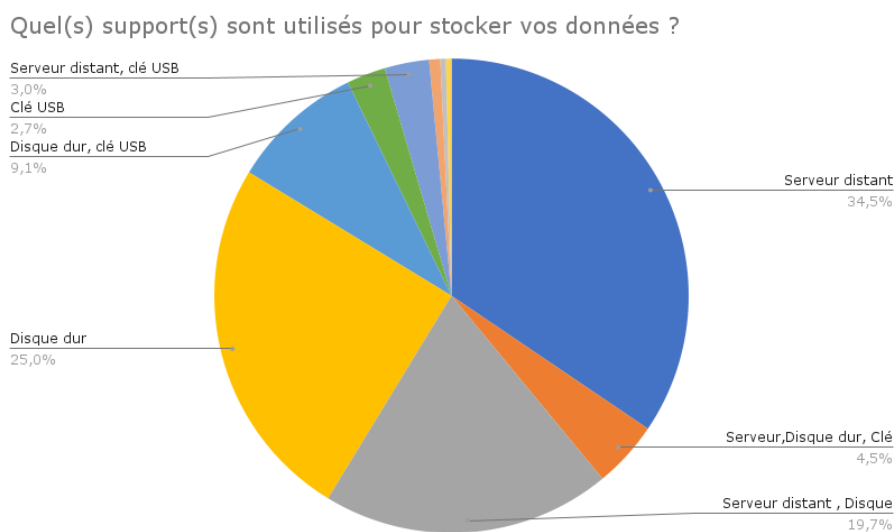
En télétravail, vous travaillez à partir de...



Où sont les données ?

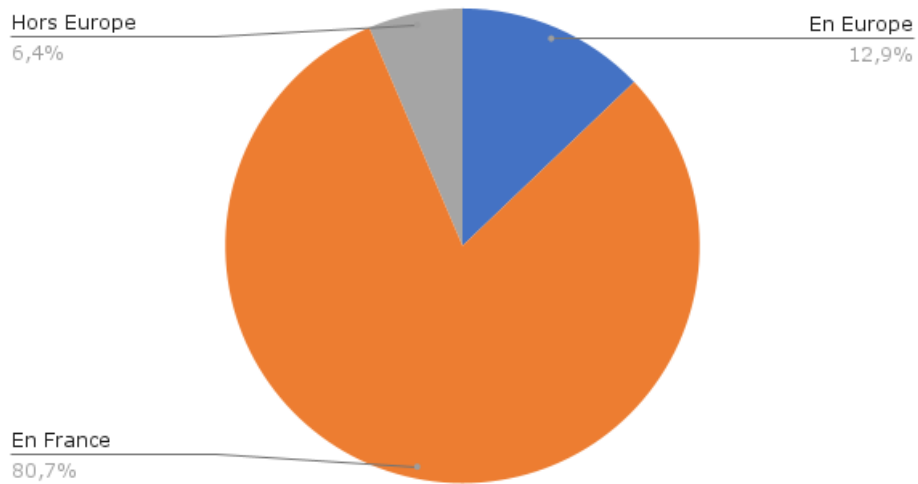
« Les processus de sauvegarde sont différents selon les logiciels. Certains logiciels sont en ligne donc la sauvegarde est à la charge de l'éditeur d'autres sont hébergés en local à la mairie. La bureautique et les logiciels compta paye finances sont sauvegardés à la mairie sur un NAS avec une double réplication sur un serveur de la mairie. Le NAS et le serveur sont en mairie. Nous n'avons pas d'informaticien(ne) en mairie. » Source questionnaire – Commune de 1000 à 4999 habitants

A cette question, **34% des répondants indiquent que les données sont sur un serveur distant et 25% sur un disque dur.** On note que la clé USB apparaît dans 15% des réponses soit comme unique solution de sauvegarde ou sinon couplée avec d'autres solutions (disque dur, serveur distant). On peut s'interroger sur le cryptage de cette clé et la nature des données enregistrées dessus. La question de la sécurité est de nouveau à traiter. On soulève les mêmes interrogations avec le disque dur.



Les données sont majoritairement, à plus de 80% hébergées en France. Un effort sur la connaissance de la réglementation et des offres disponibles est à mettre en place car 6% des collectivités interrogées ont leurs données hors Europe.

Selon vous, où vos données sont-elles stockées ?



Les usages professionnels

« Grosses difficultés du collaboratif que nous cherchons à résoudre :

- 1 seul serveur non partagé avec les sites distants
- outil collaboratif élus/agents et entre agents : Google Drive...

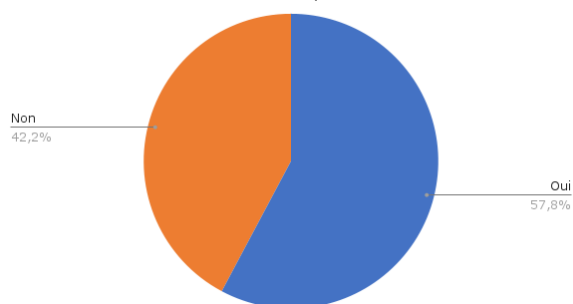
Besoin de centralisation des outils et de formation interne, peut être vers outil de type Nextcloud » Source questionnaire – Commune de 1000 à 4999 habitants

Les mails

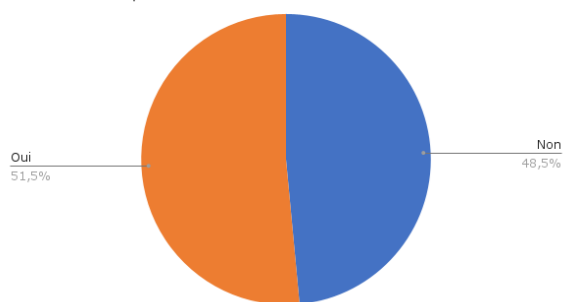
99% des répondants utilisent les mails (expédition et réception). **50% gèrent plusieurs boîtes mails**. On constate que 50% des répondants ne disposent pas d'adresse email personnalisée.

« J'ai une adresse mail perso avec un nom de domaine perso qui n'est pas celui de la mairie. Je suis adjointe au maire. » Commune de 1000 à 4999 habitants

Avez-vous une adresse email personnalisée

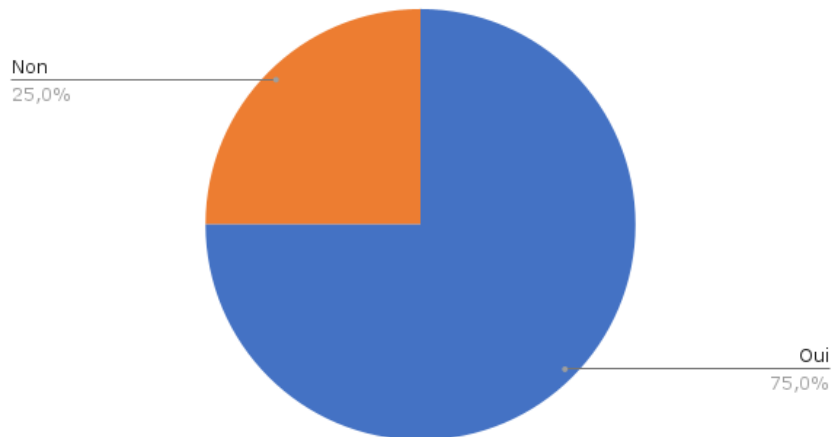


Gérez-vous plusieurs adresses email ?



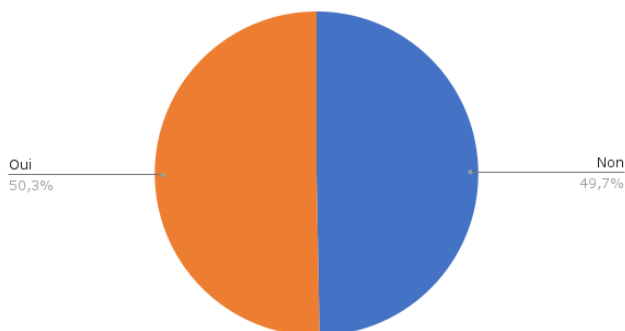
L'usage de la visioconférence est bien ancré avec plus de 75% de répondants qui communiquent par visio.

Communiquez-vous par visioconférence ?

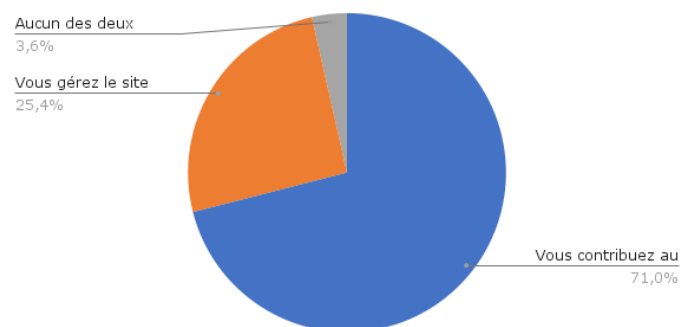


50% des répondants administrent directement un site, ce qui démontre un bon niveau d'usages sur la contribution et dans une moindre mesure sur la gestion c'est-à-dire le volet plus et (hébergement...)

Administrez-vous un site internet ?



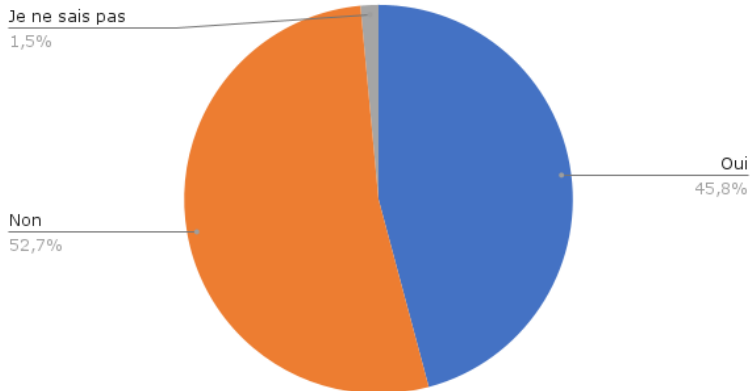
Vous contribuez ou vous gérez le site de la collectivité ?



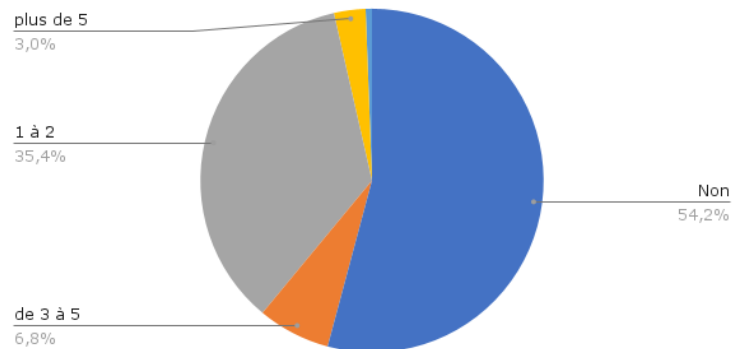
Agenda

L'usage d'un agenda en ligne n'est pas majoritaire, seulement 46% en disposent. Quand le répondant possède un agenda, 26% ont entre 1 et 2 agendas

Utilisez-vous un agenda nominatif en ligne ?



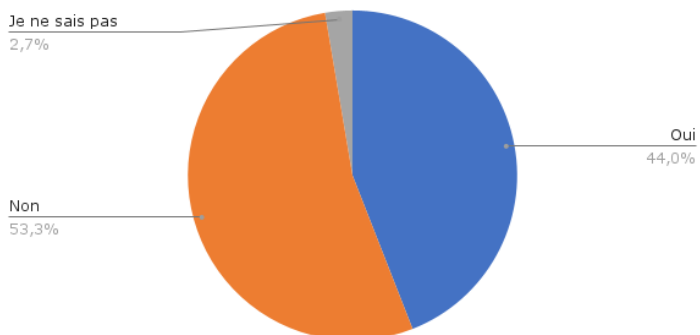
Gérez-vous plusieurs agendas ? (le vôtre, celui de votre service, de la mairie, du/de la maire)



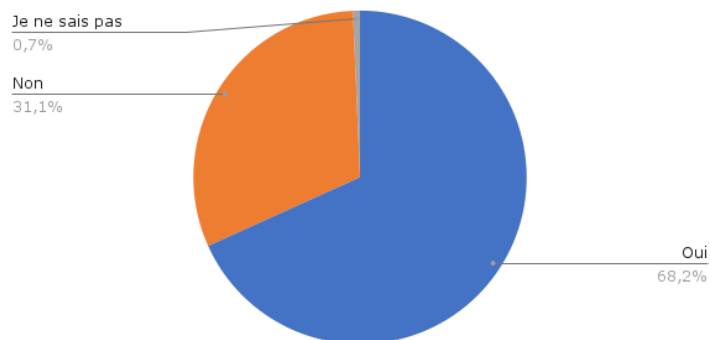
La gestion des contacts

Les contacts sont gérés dans un annuaire en ligne pour 44% des répondants. L'usage n'est pas répandu. Cependant, quand l'annuaire en ligne il est partagé à plus de 68%.

Utilisez-vous un annuaire ou répertoire de contacts en ligne ?



Votre annuaire est-il partagé avec d'autres agents et/ou élus de la collectivité ?



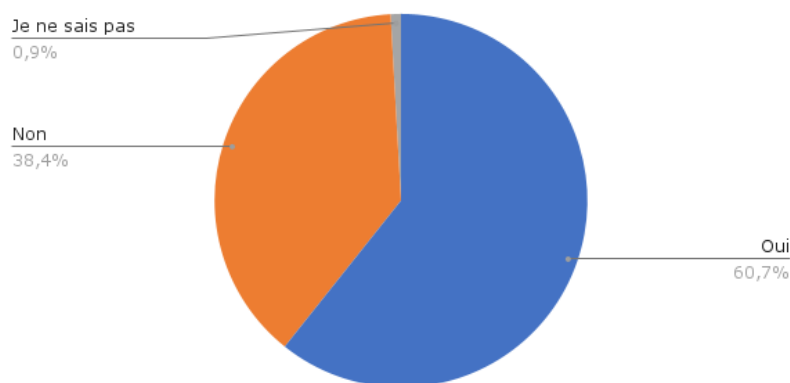
« Nous disposons d'un serveur partagé sur le cloud dont les fichiers sont synchronisés sur nos ordinateurs pour pouvoir y accéder avec ou sans connexion. Cet outil est un moyen très pratique pour disposer de nos documents lorsqu'il y a des soucis de connexion internet mais pose des limites en termes de collaboration car en cas de modification de fichier par deux personnes simultanément, la synchronisation crée un double fichier en conflit. Personnellement j'utilise Jitsi meet comme outil de visioconférence mais la collectivité a pris une licence zoom. » Source questionnaire- Commune entre 10000 et 15000 habitants

« Mes fichiers sont sur mon ordinateur, je suis la seule personne à y accéder. » Source questionnaire - Elu d'une commune de 500 à 999 habitants

« Utilisation d'une solution Nextcloud / Libreoffice Online pour l'édition collaborative, et de Jitsi Meet pour la visioconférence » Source questionnaire - Commune de 20000 à 49999 habitants

La collaboration en ligne est répandue avec plus de 60% des répondants ayant déjà collaboré en ligne.

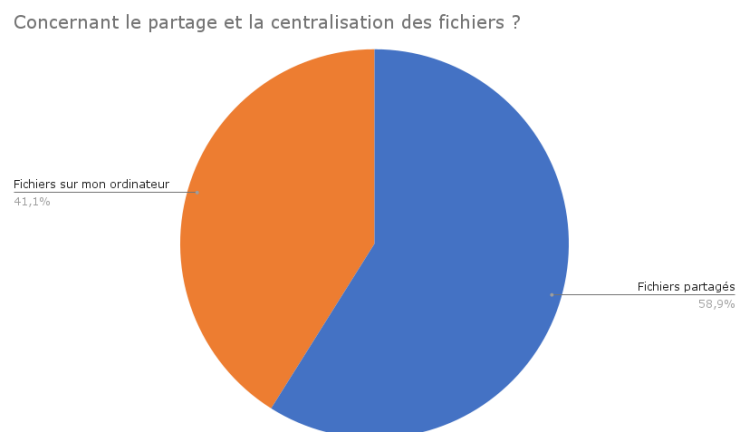
Vous arrive-t-il de collaborer à plusieurs sur un même document ?



Dans l'usage, **5% des répondants impriment** et font les corrections manuellement, 35% envoient le document en pièce-jointe dans un mail. Ces pratiques ne relèvent pas d'une collaboration en ligne d'une adaptation d'anciennes pratiques.



Les fichiers sont conservés sur les ordinateurs des répondants pour 41% d'entre eux et à plus de 59% ils **sont partagés**. Une majorité de répondants partagent leurs fichiers, mais la pratique de tout conserver sur son ordinateur reste forte malgré un risque réel de perdre tout son travail et le risque de failles de sécurité avec des données sensibles et/ou personnelles.



FOCUS

En octobre 2021, le CNFPT a réalisé une étude sur les impacts de la transition numérique sur les métiers de la fonction publique territoriale⁵.

LES ENJEUX ET IMPACTS DES NOUVELLES TECHNOLOGIES POUR L'ACTION PUBLIQUE TERRITORIALE :

- Le déploiement des nouvelles technologies nécessite de nouveaux emplois-compétences et la professionnalisation des agents.*
- Le numérique conduit au développement des formes de travail à distance et à l'émergence de nouveaux lieux de conception et de fabrication de l'action publique.*

LES ENJEUX ET IMPACTS DES POLITIQUES INSTITUTIONNELLES ET DU CADRE RÉGLEMENTAIRE POUR L'ACTION PUBLIQUE TERRITORIALE

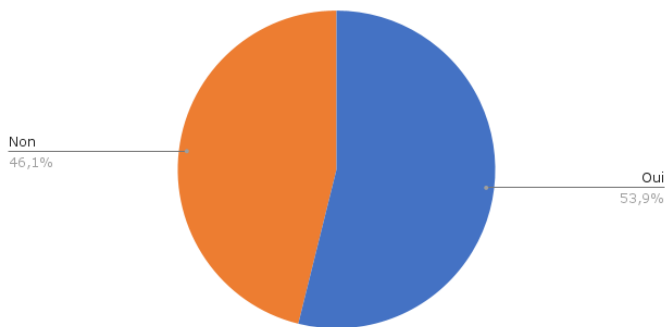
- Les obligations réglementaires de dématérialisation et d'open data obligent à revoir en profondeur les modes d'organisation, les process de travail inter-services et de décision (...). Elles nécessitent un besoin important d'accompagnement et de professionnalisation des agents.*
- Les collectivités sont appelées à avoir un rôle croissant en tant que régulatrices et garantes du respect des droits et libertés individuelles (désignation d'un délégué à la protection des données, adoption des mesures techniques et organisationnelles permettant de garantir une protection des données tout au long de leur cycle de vie...).*

⁵ <https://www.cnfpt.fr/sites/default/files/15151-etudev6-compressé.pdf>

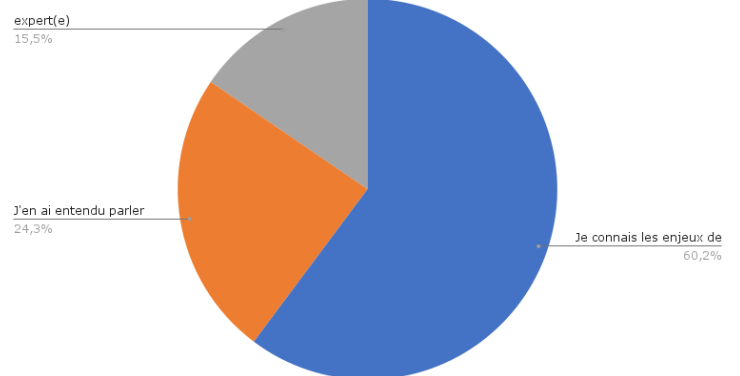
Usages #1 : collaboration en ligne

54% des répondants connaissent les pratiques collaboratives. Dans la pratique, vu dans la partie précédente, les usages sont variés et ne recouvrent pas obligatoirement la notion de collaboration mais plus l'échange de documents par voie électronique.

Connaissez-vous les pratiques de la collaboration en ligne ?



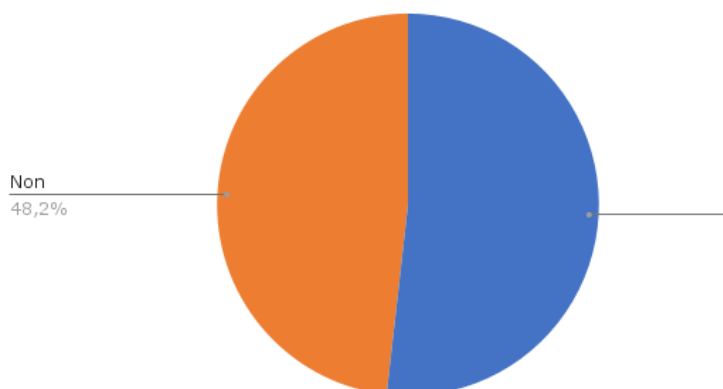
Connaissez-vous la collaboration en ligne



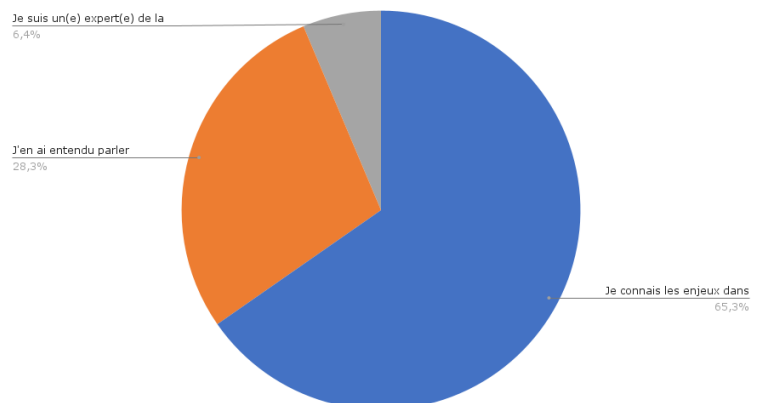
Usages #2 : les enjeux liés à l'ouverture des données publiques (open data)

Sur l'open data la moitié des personnes interrogées connaissent mais on constate un besoin de formation.

Connaissez-vous les enjeux liés à l'ouverture des données ? (open data)



Pouvez-vous préciser ?



Quelles formations souhaitez-vous suivre sur le numérique ?

La question a été posée sur 4 grands thèmes de compétences numériques :

- 1- Open Data : 64% souhaitent être formés
- 2- Pratiques collaboratives 61% souhaitent être formés
- 3- Open Source : 56 % souhaitent être formés
- 4- Règlement général de la protection des données personnelles : 43% souhaitent être formés

On note une volonté de formation sur des sujets précis. IL existe déjà des formations dispensées par le CNFPT, Open Data France. Une meilleure communication et/ adaptation des contenus sont à investiguer auprès des collectivités. En avril 2022, les personnes interrogées lors d'interview avaient remonté la difficulté pour trouver les bonnes formations. Ils préféreraient se former par eux-mêmes.

« 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) » – Source enquête OSINUM avril 2022

EQUIPE PROJET



L'incubateur des Territoires

L'Incubateur des Territoires⁶ accompagne les collectivités territoriales et leurs partenaires dans la création et le passage à l'échelle de services publics numériques de qualité et à fort impact pour les usagers.

Plus largement, il facilite la mise en place de communs au service de la transformation numérique des territoires.

L'Incubateur des Territoires s'inscrit dans une double ambition :

- Faciliter et accompagner la transition numérique des territoires, particulièrement en zone rurale, de montagne, d'outre-mers ainsi qu'en Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville, en favorisant l'accès, le diagnostic, l'incubation et le déploiement de services numériques d'intérêt local ;
- Offrir des services publics numériques de qualité aux usagers respectant des critères en matière d'accessibilité, d'ergonomie (des services pensés avec et pour les utilisateurs finaux) et appliquant le principe "Dites-le nous une fois".

Comment répondre à cette ambition ?

1. Construire de nouveaux services publics numériques de territoires
 - Centrer les services publics numériques sur l'utilisateur
 - Monter des équipes interdisciplinaires pour résoudre les problèmes des usagers
 - Éviter le solutionnisme numérique
2. Impliquer les agents publics
 - Identifier avec les agents des problèmes rencontrés par des usagers au sein de leur collectivité
 - Rechercher et tester une solution à un problème en lien étroit avec les agents publics territoriaux

⁶ <https://incubateur.anct.gouv.fr/a-propos>

- Former des agents et des élus à des approches d'intrapreneuriat, de design et d'innovation numérique.

3. Favoriser les mutualisations

- Identifier des problèmes communs entre territoires
- Favoriser une coopération inter-territoires et État-territoires
- Soutenir les démarches de mutualisation existantes
- Fournir des ressources pour accompagner le passage à l'échelle des communs numériques

Médias-Cité⁷ est une coopérative d'intérêt collectif au service de l'inclusion numérique.

Médias-Cité a été créée en 1998, sous forme associative et s'est transformée en 2014 en Société Coopérative d'Intérêt Collectif en conservant ses valeurs et son projet : permettre aux citoyens, aux organisations et aux territoires de mieux saisir les opportunités offertes par le numérique et ainsi favoriser l'inclusion numérique de tous.

Pour cela, Médias-Cité propose des services numériques et des projets d'intérêt général tout en impulsant des projets innovants comme le projet OSINUM Territoires ⁸soutenu par l'incubateur des Territoires.



Présentation d'OSINUM Territoires

Le numérique s'invite dans tous les domaines des petites collectivités.

Il apporte avec lui des promesses de gain d'efficacité et de temps mais aussi de nombreuses interrogations avec, au centre, les thématiques telles que la souveraineté, la sécurité et la sobriété.

De nombreuses collectivités, par manque de ressources, se sont retrouvées à utiliser des outils qu'elles n'ont pas vraiment choisis ou utilisé de manière non optimale. Elles font face à des préoccupations concernant la souveraineté de leurs données, leur vulnérabilité face aux cyberattaques et souhaiteraient développer des pratiques plus vertueuses sur le plan éthique et climatique. De plus, elles peinent à trouver des informations fiables et désintéressées.

Des usages numériques vertueux peuvent apporter des solutions aux besoins des collectivités en conciliant l'efficacité, la souveraineté et la sobriété numérique. OSINUM Territoires est conçu en réponse à ces besoins. Il leur permet de choisir les outils qui conviennent à leurs attentes, et de se les approprier.

⁷ <https://medias-cite.coop/>

⁸ [Osinumterritoires.fr](https://osinumterritoires.fr)

OSINUM Territoires propose aux collectivités trois outils spécifiques : un outil d'autodiagnostic pour leur permettre de faire le point sur leurs usages, un catalogue pour choisir les outils qui correspondent le mieux à leurs besoins et des ressources de tout type de format pour les informer. Sans oublier l'accompagnement humain proposé par les conseillers OSINUM Territoires tout au long de leur transformation.

OSINUM Territoires, c'est aussi une communauté pour partager des expériences et des conseils.