

# L'ESSENTIEL

## DIAGNOSTIC NUMÉRIQUE DES TERRITOIRES

NOVEMBRE 2018



## SERVICES NUMÉRIQUES OÙ EN SONT LES COLLECTIVITÉS LOCALES ?

**Le numérique est omniprésent dans la sphère privée.** Il bouleverse les modes de travail, d'échange, de consommation. Il modifie aussi les attentes des citoyens à l'égard des services proposés dans la sphère publique. Ainsi, 70 % des Français jugent prioritaire le développement de l'e-administration et 88 % se disent prêts à utiliser ses services en ligne<sup>1</sup>. En parallèle, les collectivités locales doivent se conformer à des obligations légales et réglementaires pour simplifier les démarches des usagers. Ce nouveau cadre crée l'opportunité de répondre aux aspirations des citoyens

en faveur du développement des services numériques des administrations : un enjeu de taille pour elles. La Poste, entreprise publique et tiers de confiance, qui conduit sa propre transition numérique, a procédé à un diagnostic approfondi des services numériques proposés aux citoyens par les collectivités locales. Son ambition ? Partager avec les communes et les intercommunalités l'état des lieux de cette transformation et les accompagner dans une nouvelle relation à l'utilisateur, numérique et humaine, c'est-à-dire omnicanale.

1. Baromètre Digital Gov<sup>2</sup> 2017 d'Ipsos pour Sopra-Steria. 2. Pour l'essentiel, ces obligations s'appliquent aux administrations publiques – et donc aux collectivités locales – en vertu du Code des relations entre le public et l'administration (CRPA). 3. Le décret n°2018-689 du 1<sup>er</sup> août 2018 détermine le calendrier d'équipement des collectivités en module.

### Simplification des démarches

#### LES NOUVELLES OBLIGATIONS<sup>2</sup>

- Considérer la saisine électronique (SVE) comme ayant la même valeur que la saisine papier.
- Transmettre des accusés d'enregistrement et de réception de la demande, et prendre en compte le délai de réponse imparti, faute de quoi le silence pourrait valoir accord implicite (SVA).
- Simplifier le parcours de l'utilisateur et garantir la transparence des voies de saisine utiles pour les citoyens.
- Fournir un module de paiement en ligne pour permettre et faciliter la souscription de services payants par Internet<sup>3</sup>.

#### L'ESSENTIEL EN 3 POINTS

Les défis à relever par les collectivités :

- **s'approprier** un environnement numérique en transformation ;
- **gérer** ses impacts sur l'organisation des services ;
- **transformer** le service rendu au citoyen.



LE GROUPE LA POSTE

# LA RELATION AUX CITOYENS SE TRANSFORME

La mutation numérique des collectivités locales est bel et bien engagée. Toutefois, les défis qu'elles ont encore à relever sont nombreux. Le diagnostic numérique des territoires réalisé par La Poste met en lumière ces enjeux, auxquels s'ajoute celui de l'inclusion numérique des citoyens.

## Le diagnostic numérique des communes et des EPCI en chiffres

### Méthodologie et échantillon

L'étude réalisée par Le Groupe La Poste\* repose sur des données collectées de mai à octobre 2018.

**9 340 communes** ont été auditées en métropole et en outre-mer, soit **26 % des communes**. Sur le total des communes étudiées, **438 intercommunalités** sont représentées, soit **35 % des EPCI**.

Population totale des communes étudiées **19 millions**, soit **29 % de la population française**.

**30,5 %** Pour chaque strate de communes, un échantillon représentatif a été audité, soit un taux de représentativité moyen de **30,5 %**.

**42 %** des communes ne sont toujours pas équipées d'un site Internet.

Une commune de moins de **2 000 habitants** sur deux ne dispose toujours pas d'un site Internet.

À titre de comparaison, **plus de 9 EPCI sur 10** donnent accès à un site Internet.

Le site Internet est la première brique pour proposer des services en ligne. Ainsi, pour près d'une commune de 2 000 habitants sur deux, la saisie par voie électronique n'est toujours pas mise en œuvre. De leur côté, les intercommunalités sont très largement équipées de ce premier niveau de services.

**Près d'un site Internet de commune sur deux** n'est pas adapté à un support mobile (smartphone ou tablette).

L'accessibilité mobile des sites Internet des communes doit être renforcée. On estime que **42 %** des Français se connectent le plus souvent à Internet via leur smartphone, contre **38 %** via leur ordinateur<sup>4</sup>.

**Plus de 3 communes sur 10** sont en situation de risque juridique en raison de l'hébergement de leur site Internet.

Les données et les documents des collectivités publiques répondent au régime des Archives publiques. Elles sont donc soumises à un cadre juridique contraignant qui impose une maîtrise de leur conservation, de leur intégrité et de leur traçabilité. Avez-vous pensé au RGPD<sup>5</sup>? Pour s'y conformer, l'une des pistes est d'adopter la méthode du *privacy by design*. Cela consiste à mettre en place, dès leur conception, des systèmes de traitement des données adaptés aux exigences de protection des données personnelles des utilisateurs.

**Seulement 5 %** des communes sont équipées d'un module de paiement en ligne.

Les collectivités devront pourtant proposer un service de paiement en ligne au plus tard le **1<sup>er</sup> juillet 2022**.



**13  
MILLIONS**

DE FRANÇAIS

n'utilisent pas ou peu Internet et se sentent en difficulté avec ses usages. Ainsi, la formation des citoyens est une priorité.

Un univers de services sécurisés et accessibles en omnicanal

### La Poste accompagne les collectivités

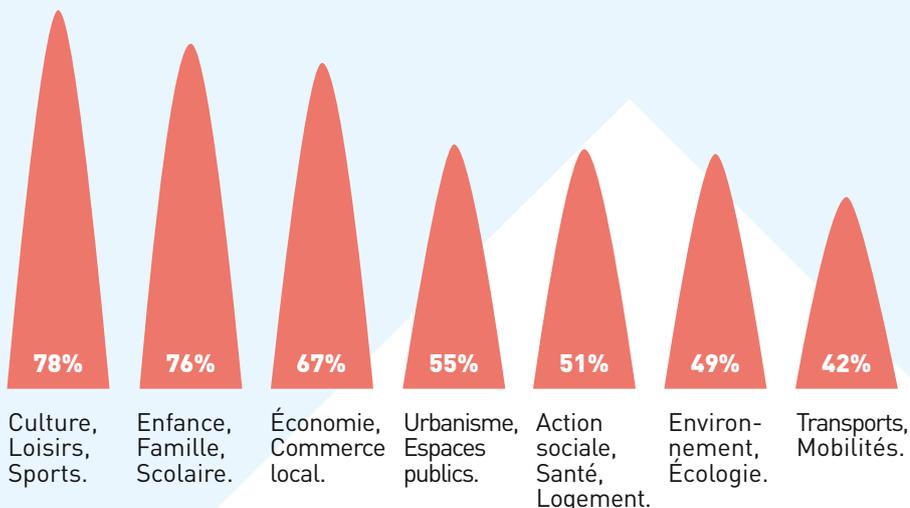
afin qu'elles se dotent d'une plate-forme de services permettant aux citoyens de réaliser leurs démarches via n'importe quel canal (Internet, guichet, livraison à domicile). L'interface digitale est accessible par le biais d'un identifiant unique (agrégé France Connect) et peut être associée à un coffre-fort électronique garantissant la sécurité, la conservation et la traçabilité des données.



## Télé-services et principales thématiques

**Seules 29 % des communes sont équipées de télé-services.** Parmi les communes auditées et équipées d'un site internet, 59 % donnent accès à des démarches d'état civil, 6 % à un télé-service de signalement, 97 % ne donnent pas accès à un compte citoyen. Sur les 3 % de communes disposant d'un compte citoyen, 18 % permettent une identification via France Connect.

### Principales thématiques des sites internet des communes \*



\*Audit numérique des collectivités locales, 2018, Groupe La Poste.

## Glossaire

### L'identité numérique

pour se connecter à son compte citoyen et à tous les services en ligne, locaux et nationaux (CAF, Pôle emploi, impôts, Ameli, etc.). L'identité numérique est intégrée à France Connect, l'agrégateur d'identifiants mis en place par l'État pour faciliter et sécuriser les démarches en ligne.

### Le compte citoyen

pour accéder aux services en ligne de ma commune dans la même interface, sans avoir à fournir des informations déjà détenues par l'administration.

### Un coffre-fort électronique

pour stocker et gérer ses documents personnels et réaliser ses démarches administratives en toute sécurité.

### L'omnicanal,

c'est mettre à disposition des citoyens tous les canaux d'accès disponibles (physique, numérique, humain) pour solliciter l'administration ou accéder aux services publics.

Une plate-forme de services mutualisable au niveau intercommunal

**La mutualisation de la plate-forme omnicanale de services au niveau intercommunal permet de faire bénéficier toutes les communes, y compris les plus petites, d'un même niveau de services aux citoyens. Grâce à la mutualisation, les coûts d'utilisation de la plate-forme sont en outre répartis entre les communes adhérentes.**

<sup>4</sup> Baromètre 2017 Arcep, Agence du numérique, CGE. <sup>5</sup> RGPD (règlement général sur la protection des données), entré en vigueur le 25 mai 2018. <sup>6</sup> Chiffres issus des travaux menés dans le cadre de l'élaboration du rapport de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif (SNNI), auxquels La Poste a participé. <sup>7</sup> Étude CSA pour Les Petits Frères des pauvres, juin 2018. <sup>8</sup> La Tribune.fr du 31 octobre, « Pour améliorer l'inclusion numérique, repenser les médiations sociales » (interview de Jacques-François Marchandise).

**POUR TÉLÉCHARGER  
L'ÉTUDE COMPLÈTE,  
RENDEZ-VOUS SUR  
GROUPELAPOSTE.COM**



# REGARDS CROISÉS

**Les communes et les intercommunalités doivent opérer leur transformation numérique tout en accompagnant agents et citoyens, dans l'appropriation des usages et les potentialités des outils numériques. Rencontres avec des acteurs engagés.**



**ÉMILIE AGNOUX /**  
Directrice de l'innovation, du dialogue social  
et de l'animation managériale du Grand Paris  
Sud Est Avenir (GPSEA).

## « ACCOMPAGNER LES AGENTS ET LES CITOYENS »

« Certains agents sont déjà très à l'aise avec les outils numériques, d'autres en sont beaucoup plus éloignés. D'autres encore, qui les mobilisent quotidiennement dans leur vie personnelle, restent arrimés à des usages datés dans le cadre professionnel. On peut donc commencer par s'appuyer sur les *early adopters* pour convaincre et accompagner leurs collègues. C'est tout le sens du réseau d'ambassadeurs du numérique que nous avons mis en place à GPSEA, pour sensibiliser et accompagner les agents dans l'appropriation des outils numériques. Cet accompagnement doit être quasi individualisé en fonction des besoins et des usages de chacun. Il en est de même pour les citoyens. Parce que l'obsolescence programmée des compétences sera accélérée, l'accompagnement au numérique est un élément fondamental du développement de la numérisation des services publics. »



**PHILIPPE BUISSON /**  
Maire de Libourne (33).

## « LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE EST EN ROUTE »

« La ville de Libourne est depuis de nombreuses années inscrite dans un processus de modernisation de son administration (e-administration, SIG, progiciels finances, RH, état civil, élections, site Internet, réseaux sociaux...). Elle compte poursuivre sur cette voie et a entrepris en 2018 l'écriture d'une feuille de route de sa transformation numérique. Première réalisation concrète à venir : la mise en ligne sur les "stores" d'une application mobile citoyenne dont l'objectif est, au-delà des fonctionnalités classiques, d'aller plus loin en matière d'e-administration et de gestion de la relation au citoyen (GRC). Une collectivité qui n'opérerait pas sa transformation numérique risquerait, à terme, de ne plus être en mesure de remplir ses obligations de services publics et ne plus répondre aux attentes des habitants qui sont de plus en plus connectés. »



**LAURENT BAUDRY /**  
DGS de Mulsanne (72).

## « LE NUMÉRIQUE AU CŒUR DE LA MUTUALISATION »

« Dans leur très grande majorité, les communes, faute de moyens humains et financiers, ne peuvent déployer seules des outils numériques de gestion de la relation aux citoyens. L'intercommunalité, qui est désormais ancrée dans nos territoires et dans les habitudes des usagers, peut favoriser cette démarche et piloter des plateformes de services. Il faut privilégier les passerelles entre les services publics communaux et communautaires pour simplifier les démarches de nos habitants. Il ne faut pas se limiter aux services des collectivités territoriales, mais intégrer aussi à ces plateformes des interconnexions avec les autres services publics, ceux de la CAF notamment. Ainsi impulsée par l'intercommunalité, l'innovation numérique permettra de répondre aux attentes des élus communaux, qui souhaitent maintenir et améliorer le lien entre les services publics et les citoyens sur leur territoire. »

### CONTACT

**En savoir plus** : téléchargez l'étude complète sur [grounelaposte.com](http://grounelaposte.com)

Sollicitez un audit personnalisé de votre situation en écrivant à : [audit.numerique@laposte.fr](mailto:audit.numerique@laposte.fr)