

NOUVELLES TECHNOLOGIES de L'INFORMATION et de la COMMUNICATION

37^e congrès national de l'ATTF - Rennes, le 13 octobre 2005

Les NTIC et leurs usages au sein des collectivités Territoriales

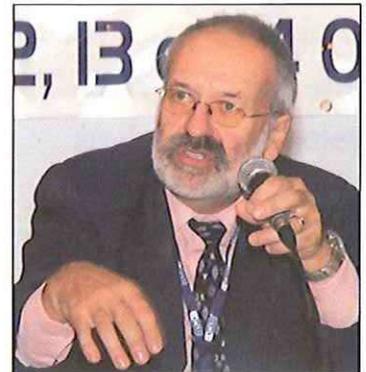
les NTIC, vecteurs de projets

*Débat organisé par l'ATTF, animé par Luc MILTGEN, « TECHNICHTE »,
auquel participaient :*

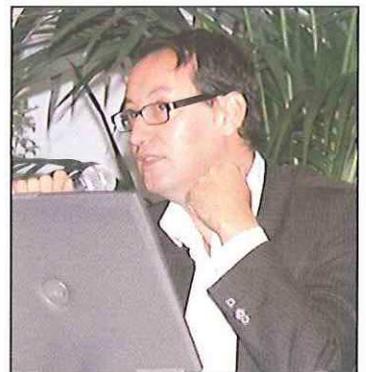
Jean-Jacques HEILAUD, *Président de l'Apronet*

Hughues AUBIN, *Chargé de mission TIC, ville de Rennes*

Jacques-François MARCHANDISE, *Directeur du développement de la Fing*



Luc Miltgen



Hugues Aubin

Luc MILTGEN souligne le caractère universel de l'information accessible via les technologies de l'information.

1. Innovation et nouvelles technologies à la ville de Rennes

Hugues AUBIN indique que la ville de Rennes dispose d'un réseau de fibres optiques, qui relie 21 des 33 sites municipaux et est accessible aux opérateurs privés. Elle possède 700 téléphones mobiles et près de 2 000 ordinateurs. La messagerie électronique, qui a été créée en 2000, a renforcé l'usage de l'informatique par les agents de la ville. Les trois quarts des messages concernent des échanges inter-agents. Un code de bon usage de l'intranet et de la messagerie a été diffusé en 2005. L'intranet est alimenté par les agents eux-mêmes et compte plus de 50 000 documents. Des abonnements sont possibles par mots-clés afin de recevoir les documents.

Certains services ont mis en place un intranet en 2002, notamment le service juridique et le service de cartographie, intranet qui sont désormais accessibles depuis l'intranet de la ville. Le service juridique propose par ce biais une revue de presse quotidienne et le ser-

vice de cartographie propose la consultation de la base de données urbaines de la ville. Par ailleurs, en 2005, l'intégralité des postes téléphoniques ont basculé sur l'IP. Les agents se sont bien habitués et aucun dysfonctionnement n'est survenu.

Afin de vérifier l'usage des TIC, une enquête est réalisée chaque semestre auprès des agents disposant d'un ordinateur. Tous utilisent la messagerie et la moitié classent convenablement les messages. Les enquêtes poussent la ville à former les agents notamment à l'utilisation des agendas électroniques et à développer des outils nouveaux pour travailler en mode projet de façon collaborative. Elles permettent également aux chefs de services d'améliorer l'usage des TIC dans leurs services en fonction des résultats, sachant que les répertoires ne sont pas utilisés de la même manière dans tous les services.

Concernant le développement de projets à l'aide des TIC, la ville de Rennes compte des services opérationnels (service informatique, service de cartographie et service Internet) et des services "demandeurs". Or il convient d'assurer une cohérence entre les pro-

La ville de Rennes dispose d'un réseau de fibres optiques, qui relie 21 des 33 sites municipaux et est accessible aux opérateurs privés. Elle possède 700 téléphones privés et près de 2 000 ordinateurs.



Jean-Jacques Heilaud

jets, c'est pourquoi les services opérationnels coordonnent leurs actions en fonction de quatre principes :

- l'approche "usagers", sachant que les usagers ne se préoccupent pas des relations inter-administrations ;
- l'unicité des mots de passe des usagers utilisant différents systèmes d'information, afin d'unifier l'accès aux services
- la compatibilité avec les standards inter-administrations ;
- l'accès pour tous, ce qui correspond à un choix politique de la ville de Rennes.

Par ailleurs, le site www.rennes.fr étant très utilisé, il est essentiel que les agents municipaux le mettent à jour fréquemment. De même, l'intranet doit être actualisé, pour que les agents d'accueil fournissent tous la même réponse à une même question, par exemple dans les mairies de quartiers. Toutes les écoles primaires et maternelles ainsi que les bibliothèques sont équipées de points d'accès, de même que 14 "pôles nouvelles technologies" dans les quartiers.

Aujourd'hui, globalement, les usagers disposent d'une multitude d'informations, qui peuvent être transmises par Internet et via les téléphones mobiles, à condition d'être structurés autour de référentiels et notamment du référentiel géographique. C'est pourquoi la ville de Rennes s'appuie sur sa base de données urbaines pour tous les services. Le référentiel "temps" est également essentiel, mais il n'existera à Rennes qu'à partir de l'année 2006.

De manière générale, la ville de Rennes construit ses projets de manière pluridisciplinaire et teste les propositions auprès des habitants (recrutement de citoyens testeurs).

2. Intranet et extranet des collectivités : l'incidence sur le quotidien des agents

Jean-Jacques HEILAUD - en introduction - précise que l'Apronet est un réseau d'échange de connaissances professionnelles. Il comprend en son sein un club des coordonnateurs intranet, qui a été créé il y a deux ans et accueille les responsables d'intranets dans les collectivités territoriales. L'intranet est un réseau informatique utilisé à l'intérieur d'une entreprise. C'est aussi un site réservé aux collaborateurs d'une entité. Un extranet est un réseau privé virtuel ou

un site à accès sécurisé qui permet à une entité d'autoriser la consultation à certaines catégories d'intervenants externes.

Les informations sont aujourd'hui numérisées et diffusées par des réseaux de télécommunications interconnectés. De même, les connaissances sont désormais stockées sur des supports électroniques. En outre, l'accès à l'information est aujourd'hui instantané et chaque personne peut diffuser des informations à tous, dans le monde entier, d'où une abondance d'informations qu'il est de plus en plus difficile de trier.

Il devient de ce fait nécessaire de mettre en place un système de knowledge management, qui vise à disposer de l'information précise dont on a besoin à l'instant précis où on en a besoin. On peut par exemple, imaginer un système automatisé qui permettrait au DRH de la ville de Rennes d'être informé automatiquement d'une augmentation de la valeur du point de la fonction publique, de diffuser l'information à tous ses collaborateurs, de lancer une procédure automatisée de mise à jour des paies de l'ensemble du personnel, et de mettre à jour l'ensemble des pages de l'intranet traitant de ces questions.

Il est également nécessaire de gérer les compétences, dans le cadre notamment d'arbres de connaissances, car les collectivités deviennent des lieux d'apprentissage : des organisations apprenantes. L'ensemble des données utiles pour l'entité sont stockées et échangées, grâce à des métamoteurs de recherche ou via des systèmes de cartographie. En outre, des réseaux d'intelligence collective peuvent se mettre en place entre les personnes qui partagent les mêmes informations.

Les intranet évoluent dans ce sens : ils deviennent des outils transversaux quand les collectivités travaillent en mode projet et donc font réfléchir ensemble des collaborateurs de différents services, alors qu'à l'origine, ils offraient essentiellement des informations communiquées par la direction générale.

Des applications Ressources humaines et des bases documentaires sont désormais accessibles. Certains intranet proposent des outils de travail collaboratif et de gestion collective de projets avec des annuaires et des

agendas partagés. Ils contiennent aussi des info-centres, qui permettent aux décideurs de disposer d'indicateurs stratégiques.

D'après une enquête réalisée en 2005 par l'Apronet, les collectivités commencent à mettre en place des espaces de formations en ligne et des intranets de plus en plus sophistiqués. Seules 26 % des 190 collectivités interrogées ne disposent pas d'un Intranet.

3. Les enjeux du numérique pour les collectivités locales



Jean-François
Marchandise

Jean-François MARCHANDISE estime qu'il y a un décalage au sein même des collectivités entre les organisations : certaines n'ont pas changé depuis 1995 et d'autres travaillent déjà comme en 2010. Il convient de traiter cette question, sachant que les collectivités évoluent en matière d'information depuis fort longtemps. Les nouvelles technologies de l'information poussent toutefois à s'intéresser à des domaines nouveaux pour les collectivités.

Il y a quelques années, les politiques publiques en matière de TIC ne concernaient que quelques secteurs, qui ne communiquaient pas entre eux. Les responsables des sites web travaillaient tous dans les services de communication, alors qu'aujourd'hui, la situation évolue. Les collectivités territoriales participent à la création de réseaux de fibres optiques pour que les villages ne soient pas isolés, jouant ainsi un rôle d'aménagement du territoire. Les questions liées aux réseaux de télécommunications rejoignent les questions liées aux réseaux d'eau ou d'électricité.

En outre, les systèmes sont désormais mutualisés, par exemple dans le cadre de la mise en place des

dispositifs de transmission des marchés publics. Des collectivités partagent des dispositifs afin de créer des plates-formes de services et d'échanges d'informations. Les sites des collectivités deviennent des diffuseurs et des fournisseurs d'information.

Par ailleurs, des services numériques se mettent en place actuellement, à destination du public. D'un côté, les collectivités estiment que les usagers peuvent seuls réaliser des opérations depuis leur domicile. D'un autre côté, elles cherchent à mettre en place une nouvelle forme de proximité en utilisant les technologies de l'information. La dématérialisation ne passe en effet pas nécessairement par l'absence de contact direct avec le public. Elle permet de réinventer les maisons de service public, car il n'est plus nécessaire de redemander à un usager des informations détenues par l'administration, ni de lui demander de se rendre dans un autre bureau pour obtenir le renseignement qu'il souhaite.

Les technologies de l'information transforment les métiers essentiels des collectivités locales. En outre, ces dernières profitent de la dématérialisation dans leur relation avec l'Etat et de la mise en œuvre de la signature électronique : il devient possible de suivre un dossier concernant plusieurs administrations via les nouveaux systèmes d'information. Par ailleurs, le lieu d'étude de l'information n'est plus unique, notamment pour les données géographiques. En outre, l'accès à l'information se généralise auprès des acteurs qui travaillent avec les collectivités locales, et notamment les associations.

Les technologies de l'information obligent en outre les agents, quelle que soit leur spécialisation, à disposer d'une culture de base commune. Certains voient leur métier évoluer, en particulier les services qui fournissent les fiches d'état civil, si ces dernières sont plus demandées par Internet qu'en mairie. L'usager change, mais il est attentif à la question de l'accès aux données qui le concernent, ce qui génère une certaine prudence de la part des collectivités.

Par ailleurs, les collectivités se doivent d'évoluer vers un fonction-

nement en réseau, comme le font les entreprises. Il devient nécessaire de réfléchir à la relation entre territoire et réseau, et d'assurer le maillage entre les acteurs, afin d'éviter une déterritorialisation des acteurs. Enfin, il convient d'évaluer la façon dont le service public est rendu, via les nouveaux dispositifs d'information et par l'ensemble de la collectivité, sachant que les technologies numériques concernent l'ensemble des services. Internet devient un système global de communication, qu'il convient de maîtriser collectivement, pour préparer l'avenir.

Débat

Comment contrôler la fiabilité des informations fournies via l'intranet ? Les contrôles des connaissances par les experts et notamment par les universitaires n'existent en effet plus. Toutefois, d'autres formes de contrôles se mettent en place. Une personne peut en effet reprendre ce qu'a dit une autre personne, si elle détecte une erreur. En outre, les personnes cherchent avant tout des informations sur les sites officiels, avant de chercher d'autres types d'informations sur d'autres sites. Le site Internet de la ville de Rennes ne dispose par ailleurs pas de foires aux questions, mais les questions fréquemment posées sont répertoriées sur des projets précis.



Les services publics font face désormais à un phénomène nouveau : les usagers sont parfois extrêmement documentés quand ils s'adressent aux agents. En outre, la culture de services se développant, les collectivités locales se demandent si elles doivent mettre en place une offre de services, alors qu'elles ne s'inscrivent pas dans une relation consumériste avec les usagers. Les possibilités sont multiples, mais il convient parfois d'être prudent, parfois de mutualiser les services entre les collectivités, afin de faciliter leur développement

NOUVELLES TECHNOLOGIES de L'INFORMATION et de la COMMUNICATION

37^e congrès national de l'ATTF - Rennes, le 14 octobre 2005

Les NTIC et leurs usages au sein des collectivités Territoriales

les NTIC pour tous ?



Luc Miltgen

Débat et table ronde organisés par l'ATTF, animés par Luc MILTGEN, « TECHNICITE », auxquels participaient :

Michel BRIAND, *Président de Creatif*

Françoise SARNOWSKI, *Directrice de la médiathèque ville de Saint-Jacques de la Lande*

Bruno DE VILLENEUVE, *Chargé de mission, conseil général d'Ille-et-Vilaine*

Martial GABILLARD, *Président de l'Avicca*

Renan L'HELGOUALC'H, *Direction du développement, région Bretagne, France Télécom*

Thierry MARCOU, *Fing*

Alain GERARDIN, *Directeur de projet réseaux Hauts Débits, Meito*

L'accès public aux NTIC en France

1. Le public éloigné

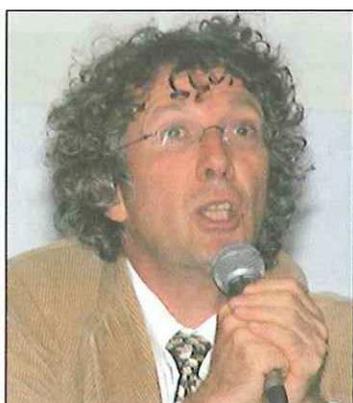
Michel BRIAND rappelle qu'Internet existe depuis plus de 20 ans et évolue en fonction des besoins des utilisateurs. Il est construit sur la base d'échanges ouverts. Aujourd'hui, les usages, comme les blogs ou les radioweb, sont inventés par les utilisateurs. Ils ne correspondent pas nécessairement à ce qui était prévu à l'origine. Internet est en outre un réseau d'échanges, qui ne nécessite pas une connaissance technique spécifique. Par exemple, un agent d'une collectivité locale devient producteur d'information. Toutefois, seule 40 % de la population française a actuellement accès à Internet. Les personnes âgées, les personnes vivant dans une zone isolée notamment n'ont pas accès à Internet. CREATIF a choisi de demander à des jeunes en rupture scolaire de transmettre leur connaissance d'Internet à des personnes âgées. Le projet se prolonge dans le temps et permet aujourd'hui

aux personnes âgées de créer leur site. La ville de Brest a mis en place des postes d'accès public à Internet, dans différents lieux, afin de faciliter l'usage d'Internet. Il s'agit d'un accès public accompagné, qu'il convient d'organiser sur les territoires, afin d'éviter l'exclusion des personnes qui ne sauraient pas échanger par Internet.

Par ailleurs, l'accès accompagné modifie les métiers des collectivités. A l'avenir, il sera possible d'accéder sur Internet aux informations comme les horaires des bus ou les jours de ramassage des ordures ménagères dans un quartier, car ces informations auront été inscrites par l'agent chargé de ces questions et non par une personne dont la vocation est de s'occuper du site Internet.

2. Le public malvoyant

Françoise SARNOWSKI indique que la médiathèque de Saint-Jacques-de-la-Lande, qui a ouvert en 2000, compte un espace multimédia qui est animé



Michel Briand

**Seule 40% de
la population française
a actuellement accès
à Internet.**

par deux agents. Les usagers ont accès à Internet et des ateliers d'apprentissage de l'usage des outils sont organisés régulièrement. La médiathèque est un espace culture multimédia reconnu par le Ministère de la Culture. Elle cherche à développer le multimédia comme outil d'accès à la culture pour les publics en difficulté et en particulier pour les publics malvoyants, dans le cadre du projet Borges. Elle a équipé son espace multimédia de logiciels de basse vision et de logiciels de synthèse vocal et a formé son personnel à leur utilisation. Le public malvoyant peut également accéder à la presse via vocalpress.

La médiathèque de Saint-Jacques-de-la-Lande mène une expérimentation, qui sera sans doute développée à l'avenir. Elle joue également un rôle d'expert auprès des autres collectivités quant à l'équipement nécessaire pour faciliter l'accès aux malvoyants. Elle travaille en lien avec les structures spécialisées existant en Bretagne. Elle organise également des formations individuelles à l'usage des logiciels spécifiques pour les malvoyants. Un service d'enregistrement de livres sonores sur des formats numériques se met en outre en place dans la médiathèque.

Michel BRIAND indique que CREATIF publie des guides sur l'accès des publics handicapés ou éloigné qui sont accessibles sur son site Internet.

3. Promouvoir les NTIC dans les familles

Bruno DE VILLENEUVE indique que le projet Ordi 35 répond à la volonté de la nouvelle équipe du Conseil général d'Ille-et-Vilaine. Il est mené en mode projet et a abouti à la distribution de 12 500 ordinateurs aux élèves des collèges au mois de janvier 2005, afin de lutter contre la fracture numérique entre les adolescents. Il s'agit de faciliter l'usage de l'ordinateur dans la famille. Dans ce contexte, le Conseil général a choisi de mettre en place une hot line, assurée par une société extérieure et a mis en place une équipe de 50 animateurs qui se rendent dans les collèges, pour animer l'utilisation et réaliser la maintenance. Des coordinateurs assurent les relations avec les fournisseurs et les dépannages plus impor-

tants. Des dispositifs évitent en outre le vol des ordinateurs.

Le Conseil général a en outre cherché à faciliter l'accès à Internet des élèves de chez eux. Toutefois, il n'était possible que d'utiliser les accès des familles. Pour les collégiens boursiers, 10 heures de connexion sont offertes par le Conseil général. Un abonnement téléphonique est pris en charge pour les familles qui n'ont plus de ligne fixe. Actuellement, l'accès reste limité. En outre, les ordinateurs étant la propriété du Conseil général, un certain contrôle est nécessaire. Une plate-forme d'authentification a donc été mise en place. Les parents des collégiens ont signé une convention, qui spécifie que l'accès à Internet se fait sous leur responsabilité. 74 % d'entre eux estiment avoir réalisé des progrès en informatique grâce à l'ordinateur dont ils disposaient et 70 % considèrent que les enfants ont été responsabilisés. Le projet semble en outre avoir accéléré le développement d'Internet en Ille-et-Vilaine.

A l'avenir, le projet se développera avec les enseignements, en mettant en place des contenus pédagogiques sur les ordinateurs. Des dispositifs de soutien scolaire devront également être créés, mettant en lien le rectorat, les enseignants, les élèves et leurs parents.

Débat

Un projet vise actuellement à construire un ordinateur pour un coût de 100 dollars. Il sera distribué aux Etats-Unis, dans les écoles du Massachusetts. La puissance reste limitée et il est équipé de logiciels libres. Dans cet Etat et en Norvège, les formats cachés seront interdits dans les administrations, seuls les logiciels libres seront autorisés, pour des raisons de sécurité.

L'Impact des NTIC sur l'aménagement du territoire

Martial GABILLARD estime que le développement des NTIC dépend en premier lieu des services offerts, qu'ils soient privés ou publics ou relèvent d'une initiative personnelle, en deuxième lieu de la facilité d'accès et en troisième lieu des coûts. Or il y a dans ce domaine des disparités territoriales. Le confort d'usage n'est pas

**En Ille et Vilaine
12 500 ordinateurs
ont été distribués
aux élèves des
collèges au mois de
janvier 2005.**



Françoise Sarnowski



Bruno De Villeneuve



Martial Gabillard



Alain Gérardin



Thierry Marcou



Renan L'Helgoualc'h

Grâce aux réseaux d'initiative publique, les collectivités locales, les services publics et les entreprises privées bénéficient d'un accès facilité à internet, de même que le grand public.

égal dans toute la France et varie même au sein d'une agglomération. Le coût varie également. Il convenait donc que les collectivités territoriales interviennent, ce qui est désormais possible grâce à la loi. Les interventions des collectivités ont en outre suscité des réactions dynamiques chez les opérateurs, et notamment chez l'opérateur historique, ce qui bénéficie à l'ensemble de la population.

En France, 62 réseaux d'initiative publique se mettent en place actuellement. Certains concernent des départements dans leur ensemble, mais la plupart émanent d'agglomération. Les investissements sont évalués au total à 1,2 milliard d'euros. Les formes juridiques choisies sont en règle générale la délégation de service public, la régie ou la concession. Les collectivités interviennent avec des partenaires privés, dont France Telecom et Vinci.

Grâce aux réseaux d'initiative publique, les collectivités locales, les services publics et les entreprises privées bénéficient d'un accès facilité à Internet, de même que le grand public, dont la demande, en termes d'usage, devrait augmenter fortement dans les années à venir, ce qui génèrera des flux très importants.

Martial GABILLARD craint une métropolisation concernant le développement des NTIC. Il espère que les collectivités locales et l'initiative publique permettront d'y remédier.

Alain GERARDIN précise que la MEITO est une association spécialisée dans le domaine électronique. Elle assure le lien entre le monde de l'industrie et le monde de la recherche.

Il y a 10 ans, Internet concernait d'ailleurs essentiellement le monde de la recherche et de l'enseignement supérieur. Un réseau spécifique avait alors été mis en place en Bretagne. Puis les collectivités locales ont créé le réseau Mégalis, ce qui a fait passer pour les utilisateurs le débit de 64 kilobits à 20 mégabits. Le monde de la santé a développé l'usage de l'Internet, ce qui a augmenté la qualité de soins, ainsi que la demande concernant les débits et le réseau. A l'avenir, il faudra faire face à des pics de trafic.

Aujourd'hui, le grand public a accès à Internet, mais la qualité varie selon les territoires. Demain, des killer-applications

nécessiteront un Internet de qualité sur tous les territoires : Espaces numériques de travail, maintien des personnes âgées, Par ailleurs, les coûts de l'Internet varient selon les localisations géographiques, ce qui a une importance pour l'implantation des entreprises. La baisse des tarifs pour ces dernières est un réel enjeu pour l'avenir. Certaines entreprises risquent aujourd'hui de changer de locaux, en raison des niveaux de services qui leur seront proposés.

Renan L'HELGOUALC'H rappelle que la France occupe la première place concernant le réseau haut débit et le parc d'accès. France Telecom intervient comme opérateur de réseau et devrait terminer la construction du réseau ADSL au troisième trimestre 2006, pour des débits allant pour l'instant jusqu'à 50 mégabits. Les évolutions étant très rapides, France Telecom doit veiller à rentabiliser les équipements qu'elle met en place. Des dispositifs spécifiques sont installés dans les zones industrielles, avec la possibilité d'appliquer un tarif dit « zone dense ».

La finalisation du réseau haut débit engendre la mutation de France Télécom en société de services. Les débits évoluent au fil du temps, de même que les besoins en débit de certains outils, comme la télévision par ADSL. France Telecom compte, pour poursuivre son développement, sur le soutien des collectivités locales.

Thierry MARCOU observe que les collectivités territoriales s'investissent pour que le réseau haut débit et l'Internet se déploient sur l'ensemble de leur territoire. Ces actions ont stimulé les opérateurs, et notamment France Telecom. Un syndicat de communes d'Ile-de-France a choisi de mettre en place une délégation de service public pour l'Internet et il a enregistré dans ce domaine ses premiers bénéfices en 2004. La progression de son réseau va, de fait, de pair, avec le développement de l'offre de Free.

Martial GABILLARD incite, en conclusion, les collectivités locales à prendre en compte le génie civil dans le déploiement des réseaux haut débit. En effet, le génie civil est l'opération dont le coût est le plus élevé. Il convient donc de penser à l'installation du réseau haut débit quand on construit par exemple un rond-point.