

Services numériques aux citoyens : où en sont les collectivités locales ?

ÉTUDE NATIONALE 2018

Bureau d'études de la Direction du développement territorial du Groupe La Poste

audit.numerique@laposte.fr

© Groupe La Poste – Novembre 2018



LE GROUPE LA POSTE



Le numérique transforme nos sociétés. Il modifie nos modes de vie, notre façon de penser, notre manière d'apprendre et de travailler. Il a un impact majeur sur le secteur public et l'on observe régulièrement ses effets induits sur notre modèle démocratique.

En 2013 déjà, dans un rapport intitulé « les territoires numériques de demain », le président de l'Association des départements de France, Claudy LEBRETON, pointait l'étendue des champs de l'action publique pour lesquels le numérique apporterait des évolutions marquantes : développement économique des territoires, méthodes de travail dans la fonction publique, efficacité énergétique, éducation et enseignement, santé, accès aux services publics... Cinq ans plus tard, en 2018, le numérique s'est imposé partout. Il a d'une manière ou d'une autre, transformé le domaine dans lequel il est intervenu, parfois même de manière fondamentale.

Pour les collectivités publiques, le numérique devient un nouveau levier pour le pilotage des politiques publiques et il facilite leur adaptation à la variété des situations rencontrées. En particulier, il offre de nouvelles formes d'accès aux services et enrichit la relation aux citoyens : il rend possible la mise en œuvre d'une relation omnicanale, en proposant un accès renouvelé par tous les canaux disponibles (physique, numérique, itinérant). Il ouvre également des opportunités de maîtrise accrue des services publics en transformant les dispositifs de gouvernance, de contrôle et de suivi.

En février, le Gouvernement s'est engagé à promouvoir cette transformation afin qu'à l'horizon 2022 toutes les démarches administratives soient accessibles par le canal numérique. Ainsi, pour atteindre une administration numérique et inclusive à cette échéance, le moment est venu de permettre à toutes les communes, quelle que soit leur taille, de bâtir et de proposer une relation omnicanale aux citoyens.

C'est dans ce contexte que La Poste, entreprise publique et tiers de confiance, engagée dans sa propre transition numérique, a procédé à un diagnostic approfondi des services numériques proposés aux citoyens par les collectivités locales (communes et intercommunalités). Avec pour ambition de partager avec les communes et les intercommunalités l'état des lieux de cette transformation, ceci pour être en mesure de mieux les accompagner dans une nouvelle relation à l'utilisateur, à la fois numérique et humaine.



« Permettre le développement de l'administration numérique à 2022, c'est permettre à toutes les communes de bâtir une relation omnicanale à l'utilisateur »



Sommaire

1

Transformer la relation aux citoyens par le numérique

2

La transition numérique des communes est déjà bien engagée

3

Les services en ligne sont encore peu déployés

4

Construire et proposer une relation omnicanale à l'utilisateur



1

Transformer la relation aux citoyens
par le numérique



Le numérique : un levier pour transformer la relation aux citoyens

Le numérique : un défi, des opportunités.

- Sites internet, réseaux sociaux, messagerie instantanée, intelligence artificielle, *cloud computing*, mode *saas*, *crowdsourcing*... : **la diffusion progressive dans notre vie quotidienne du numérique et de ses technologies s'est imposée à tous**. Elle a été accélérée par l'adoption par chacun de terminaux plus performants – ordinateurs, tablettes ou téléphones. Aujourd'hui, plus de 62 % des Français sont équipés d'un smartphone.
- **Les champs d'application du numérique ne cessent de s'étendre** tant les bénéfices de ses technologies sont capables de faciliter notre vie quotidienne. Aussi, **l'action publique s'est-elle emparée de cette ressource en tant que levier d'un renouvellement de son organisation, puis d'amélioration des services proposés aux citoyens**.
- Mais ce mouvement laisse aussi entrevoir **des situations contrastées**, parce que l'appropriation de ces outils digitaux n'est pas homogène. Au risque de nouvelles inégalités, **ce sont de nouvelles fractures qui apparaissent avec le développement du numérique**.
- Pour La Poste, tiers de confiance reconnu, **l'avènement du numérique recèle des opportunités importantes**, car le développement des applications et des solutions numériques ne doit pas omettre l'accompagnement aux développements des usages et des compétences.



Le numérique : un levier pour transformer la relation aux citoyens

Une évolution des usages :

- Le développement des services et des applications numériques, et leur facilité d'usage dans la sphère privée, **stimule les attentes des citoyens** à l'égard des services numériques proposés par les administrations publiques.
- **70 % des Français jugent prioritaire le développement de l'e-administration** et 88 % se disent prêts à utiliser les services en ligne de l'administration (Source : Baromètre Digital Gouv' 2017 d'IPSOS pour Sopra-Steria).
- **42% des Français se connectent le plus souvent à Internet via leur smartphone**, contre 38 % via leur ordinateur (Source : Baromètre du numérique 2017, CGE, ARCEP et Agence du numérique).
- Portée par l'évolution du taux d'équipement, la demande ne cesse de croître et gagne la sphère publique. Il y a donc une **forte appétence des usagers** pour le développement d'une relation numérique avec les administrations publiques.
- En même temps, près de **40 % des Français se trouvent toujours en difficulté face aux outils numériques**, selon une étude WeTechCare et Capgemini (décembre 2017).



Le numérique : un levier pour transformer la relation aux citoyens

L'impact du numérique sur les administrations locales :

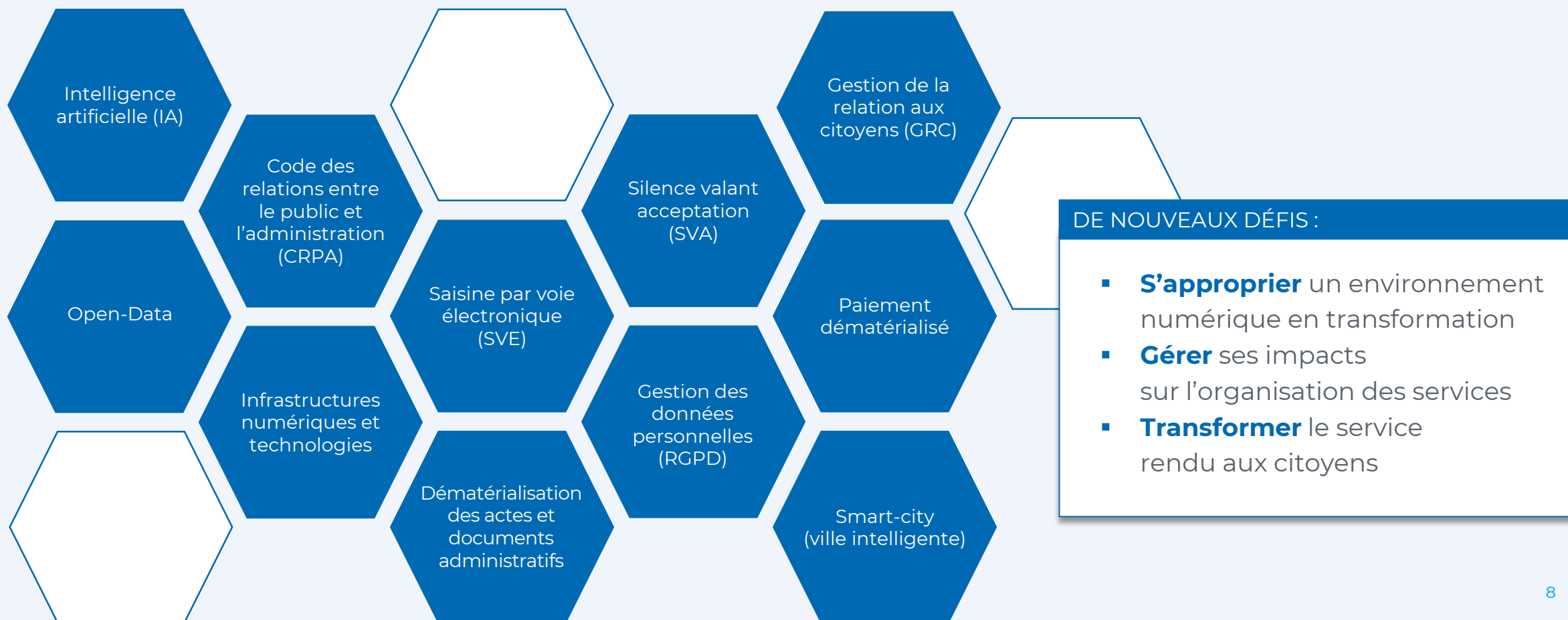
- Dans notre organisation administrative, **la porte d'entrée de proximité dans l'univers administratif, pour les citoyens, c'est en tout premier lieu la mairie.**
- Au moment où certaines collectivités modifient l'amplitude horaire d'accès à leurs lieux d'accueil, **il y a un intérêt évident à accroître l'accessibilité aux services en recourant au numérique.** C'est d'ailleurs le choix que nombre d'entre elles sont amenées à faire.
- De fait, grâce au numérique, les administrations publiques **deviennent des opérateurs omni-canals.** On se retrouve là au cœur de la convergence avec La Poste : l'omni-canal devient le standard de la relation à l'utilisateur. La gestion de cette relation devient plus complexe et le besoin d'accéder à des outils performants de gestion cette relation se fait jour.
- D'ores et déjà, les budgets des DSI traduisent cette évolution puisqu'ils sont en croissance marquée : ils auraient augmenté de plus de 5 % en 2018.



Le numérique : un levier pour transformer la relation aux citoyens

Pour permettre le développement du numérique dans les services publics :

Les collectivités doivent prendre en compte de nouveaux paradigmes...





Le numérique : un levier pour transformer la relation aux citoyens

La Poste : un opérateur public, tiers de confiance dans le monde numérique.

- Désignée par la loi pour assurer le service universel postal, La Poste est un **opérateur d'échanges** qui garantit la **confidentialité** des correspondances qui lui sont confiées et **l'intégrité** de leur contenu (article L. 3-2 du CPCE).
- La raison d'être de La Poste dans le monde numérique, c'est aussi et toujours de garantir l'intégrité et la conformité des messages transmis : **c'est le rôle d'un tiers de confiance.**
- Pour ce faire, **La Poste propose aux collectivités locales des solutions nécessaires à leur transition numérique** et **facilite la transformation de la relation aux citoyens** par le déploiement de services numériques robustes et conformes aux obligations nouvelles introduites dans le code des relations avec les usagers.
- Dans un **environnement complexe et réglementé** (hébergement, traitement des données, RGPD, traçabilité des échanges, SVE, SVA, cyber-sécurité...), La Poste propose de partager son savoir-faire et ses expertises en **facilitant le développement d'une administration numérique et inclusive.**



Le numérique : un levier pour transformer la relation aux citoyens

Méthodologie :

Indicateurs clefs sur le périmètre de notre étude :



Un échantillon représentatif pour chaque strate de communes (au sens de la DGCL) :



Des témoignages d'élus et de dirigeants territoriaux étayent les analyses exposées dans cette étude.



2 La transition numérique des communes est déjà bien engagée

La transition numérique des communes est déjà bien engagée



Trois grands indicateurs retenus autour du site internet :



Site internet
fonctionnel et
politiques publiques



Accessibilité
mobile des
services en ligne



Conformité
et sécurité
des données

La transition numérique des communes est déjà bien engagée



Le site internet, première brique de service pour une administration numérique :

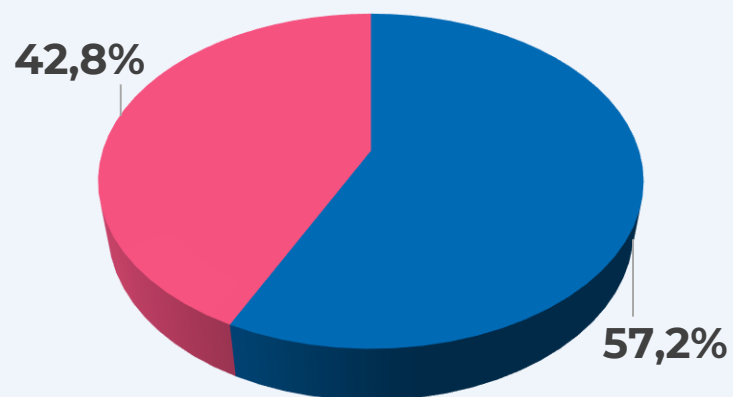
- Le site internet est la **première brique fonctionnelle** qui permet à une collectivité de **rendre accessibles des services par voie dématérialisée**.
- Pour une commune, la construction d'un site internet est généralement associée à la **réservation d'un nom de domaine en « .fr »**, enregistré auprès de l'Association française pour le nommage Internet en coopération (AFNIC), comme le prévoit l'article L. 45 du Code des postes et des communications électroniques (CPCE). Ce n'est que plus rarement que certaines communes réservent un nom de domaine en « .com ».
- Dans notre analyse, ce critère du site internet représente un **premier niveau d'équipement permettant à la collectivité de se conformer au principe de saisine par voie électronique (SVE)**, puisqu'il permet d'offrir aux usagers du service public local une voie d'accès et de saisine dématérialisée de l'administration.



La transition numérique des communes est déjà bien engagée

Le niveau d'équipement en site internet varie selon la taille de la collectivité :

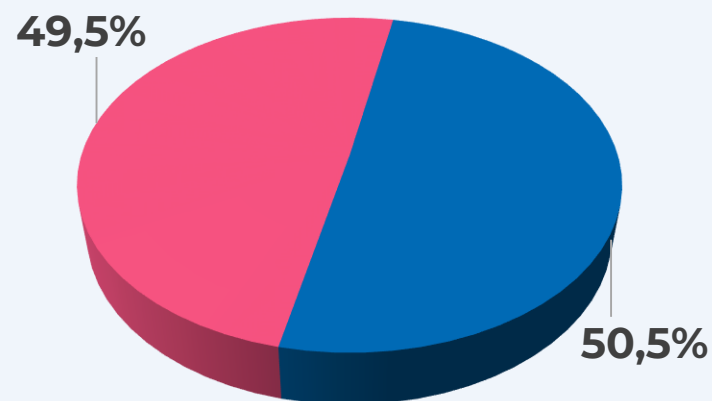
Ensemble des communes :



■ Oui ■ Non

N = 9 340

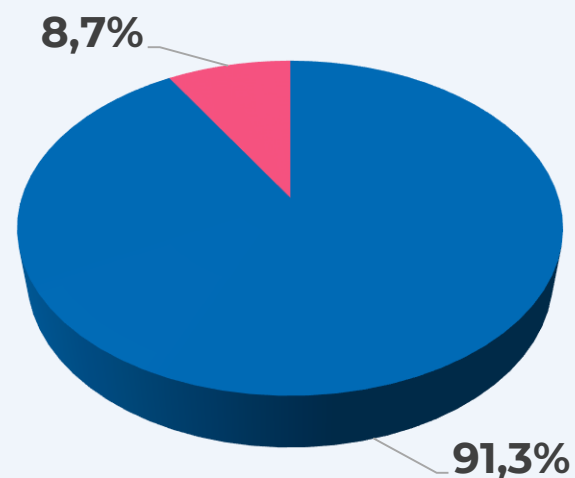
Communes de – 2 000 hab. :



■ Oui ■ Non

n = 7 208

Ensemble des EPCI :



■ Oui ■ Non

n = 264

La transition numérique des communes est déjà bien engagée



La majorité des communes disposent *a minima* d'un site internet :

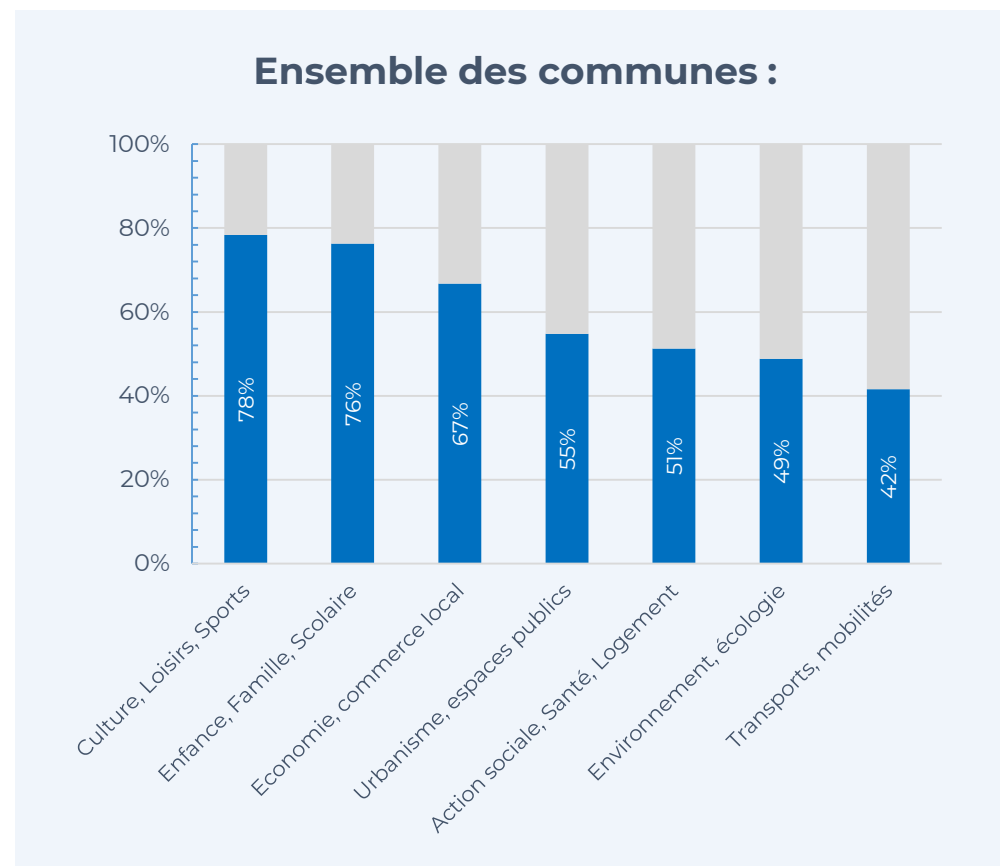
- **Aujourd'hui, la majorité des communes disposent d'un site internet.** Il reste que 41,7 % d'entre elles n'en sont pas encore équipées.
- C'est dans **les communes de moins de 2 000 habitants que le taux d'équipement est le moins élevé** car près d'une commune sur deux de cette strate ne dispose toujours pas d'un site internet.
- Cela signifie en conséquence que **dans ces communes, pour un habitant sur deux, la saisine par voie électronique n'est toujours pas accessible.**
- **Les intercommunalités quant à elles sont très largement équipées de ce premier niveau de services en ligne**, puisque seulement 8,7 % des EPCI ne disposent pas encore d'un site internet. La nature des missions qui leur sont confiées peut expliquer qu'elles se soient plus rapidement équipées d'une vitrine numérique, permettant notamment de renforcer leur notoriété vis-à-vis des usagers.



La transition numérique des communes est déjà bien engagée

Les communes utilisent leur site internet pour communiquer sur les politiques publiques qu'elles conduisent :

- Pour approcher l'appropriation par les communes des fonctions de leur internet, nous avons recensé **les politiques publiques qui apparaissent le plus souvent** sur les portails de ces collectivités.
- Sans surprise, les communes utilisent majoritairement leur site internet pour communiquer sur les services et les actions tenant à la **culture et aux loisirs**, ainsi qu'à la **famille et aux affaires scolaires**.
- Ce constat est conforme à la répartition des compétences entre les collectivités. Il traduit l'engagement des communes dans l'exercice des politiques publiques elles ont la charge.
- Secondairement, le site internet des communes est un canal d'information sur le **commerce local** ainsi que sur **l'urbanisme et les espaces publics**.



La transition numérique des communes est déjà bien engagée



Au-delà du site internet, l'accessibilité mobile des services en ligne doit être garantie :



- **Les études relatives aux usages d'Internet** montrent que les Français sont désormais **plus nombreux à utiliser un terminal mobile** plutôt qu'un ordinateur pour accéder à des services en ligne.

Baromètre 2017 ARCEP, Agence du numérique, CGE.

42 %

utilisent le plus souvent
un **smartphone**

7 %

utilisent le plus souvent
une **tablette**

Usage mobile

38 %

utilisent le plus souvent
un **ordinateur**

Usage non mobile



La transition numérique des communes est déjà bien engagée

Mais, l'accessibilité mobile des sites internet des communes demeure partielle :

- Pour **garantir la pleine accessibilité d'un site internet sur un terminal mobile**, qu'il s'agisse d'une tablette ou d'un smartphone, le standard de conception du site internet utilisé doit être le '*Responsive web design*' (RWD) – soit le design web adaptatif.
- Un site internet RWD offre la possibilité d'être consulté depuis n'importe quel terminal (smartphone, tablette ou ordinateur) de façon strictement identique: **le contenu du site internet s'adapte automatiquement au contenant**, soit au support utilisé pour le consulter.
- Les résultats de notre étude montrent que **les sites internet des communes sont loin d'être tous adaptés à une utilisation mobile**. Ce constat est inférieur de dix points pour les EPCI se sont donc plus souvent équipés en sites internet RWD.

Ensemble des communes :

48 %

des sites **ne sont pas** pleinement accessibles sur un **terminal mobile**

Communes de – 2 000 hab. :

52 %

des sites **ne sont pas** pleinement accessibles sur un **terminal mobile**

Ensemble des EPCI :

38 %

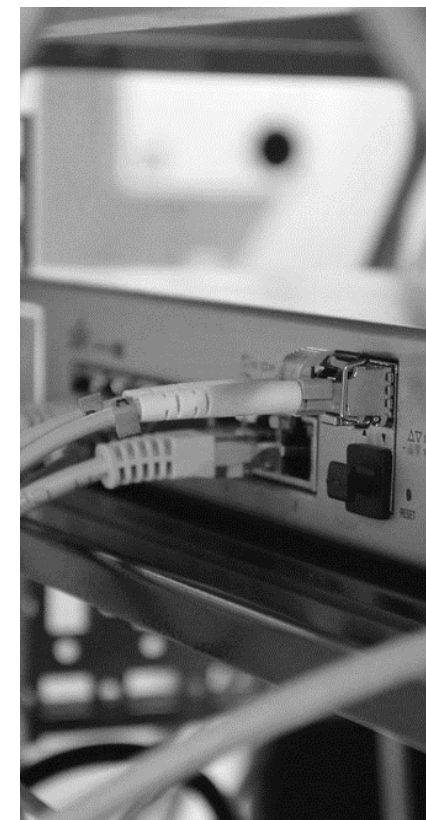
des sites **ne sont pas** pleinement accessibles sur un **terminal mobile**

La transition numérique des communes est déjà bien engagée



Une attention particulière doit être portée à l'hébergement des données publiques :

- Les données de collectivités territoriales sont, comme le soulignent les Archives de France ainsi que la DGCL dans une note d'information de 2016, soumises au **régime particulier des archives publiques**, dès leur création.
- Cela recouvre notamment :
 - les **supports papier numérisés**
 - les **documents bureautiques** issus de logiciels de traitement de texte
 - le contenu des **bases de données**
 - les **courriels** reçus ou transmis par l'administration
- En outre, **les archives publiques ont qualité de trésor national**, ce qui leur impose un régime de circulation contraignant : elles ne peuvent sortir du territoire douanier français sauf autorisation du Ministère de la Culture aux seules fins de restauration, d'expertise, de manifestation culturelle ou de dépôt dans une collection publique.



La transition numérique des communes est déjà bien engagée



Or, les collectivités locales sont nombreuses à recourir à un hébergement non sécurisé :

Des situations à risque tenant au **nom de domaine et à l'hébergement des données** :

Plus de trois
communes sur dix

sont en situation de risque juridique en raison de l'hébergement de leur site internet

- L'hébergement des données des collectivités locales doit répondre à des règles strictes. Or, plus de trois communes sur dix ont **un hébergement qui présente des risques ou qui s'avère non conforme** du point de vue des règles applicables aux données publiques.
- Par exemple, on constate :
 - L'utilisation de sous-domaines appartenant à des tiers
 - L'absence de traçabilité sur les données hébergées en ligne
 - L'absence d'information légale sur hébergement des données
- Dans ces situations, **la collectivité n'est pas en mesure de contrôler la gestion ni le stockage des données** qui sont publiées et hébergées via son site internet.



La transition numérique des communes est déjà bien engagée

DU POINT DE VUE DES TERRITOIRES



Laurent BAUDRY
Directeur général des services
Ville de Mulsanne (Sarthe)

« Pour pallier le retard des communes, l'une des pistes est d'inscrire l'innovation numérique dans les schémas de mutualisation des EPCI »

La transformation numérique permet **d'étoffer et d'augmenter les canaux habituels de communication avec les usagers**. Les citoyens devaient auparavant, pour contacter les services publics, s'adapter aux horaires d'ouverture des services en se déplaçant ou en téléphonant, voire même en nous écrivant. **Aujourd'hui c'est au service public de s'adapter aux nouvelles habitudes et contraintes de vie des usagers**. Nous en revenons à un des principes constitutif du service public, la mutabilité.

Les outils numériques nous permettent de remettre le service public au plus près des usagers et de faire évoluer nos organisations en conséquence. Cela permet donc d'élargir et **d'optimiser le service public pour qu'il s'adapte au plus près aux attentes quotidiennes des usagers**. Le service public gagne ainsi en réactivité pour satisfaire les usagers.

Or, **disposer d'un site internet n'est pas suffisant pour une commune**. Il n'est plus possible de demander aux usagers de s'adresser à la collectivité via l'onglet de contact. **Les communes doivent aller vers les usagers et ne plus seulement attendre d'être sollicitées**. Par ailleurs, les communes et leurs élus ont aussi besoin de transmettre rapidement des informations à leurs habitants.

Il faut donc être ambitieux, même si la très grande majorité des communes, faute de moyens humains et financiers, ne peuvent pas déployer seules d'outils numériques de Gestion de la Relation aux Citoyens (GRC). Pour pallier ce retard, **l'une des pistes pour les communes est d'inscrire l'innovation numérique dans les schémas de mutualisation de leur EPCI**, parce qu'elles doivent impérativement rester connectées à leurs habitants.

L'intercommunalité peut impulser cette démarche et piloter les plateformes de services proposées aux citoyens. En cela, il faut **privilégier les passerelles entre les services publics communaux et intercommunaux** pour simplifier les démarches de nos habitants. Il ne faut pas se limiter aux services des collectivités territoriales mais également aspirer à intégrer à ces plateformes des interconnexions avec les autres services publics tels que ceux de la CAF entre autres.

L'innovation numérique impulsée par l'intercommunalité doit permettre de répondre aux attentes des élus qui souhaitent maintenir et améliorer le lien entre les services publics et les citoyens sur leur territoire. Pour cela il nous faut produire du service public autrement, plus simplement, plus rapidement et à moindre coût. C'est en cela que l'innovation numérique pourra nous aider.



3 Les services en ligne sont encore peu déployés



Les services en ligne sont encore peu déployés

Trois grands indicateurs retenus autour des services en ligne :



Disponibilité de
télé-services



Types de
démarches
accessibles



Démarches
disponibles
en ligne



Les services en ligne sont encore peu déployés

Le télé-service est la voie privilégiée pour une conformité SVE :

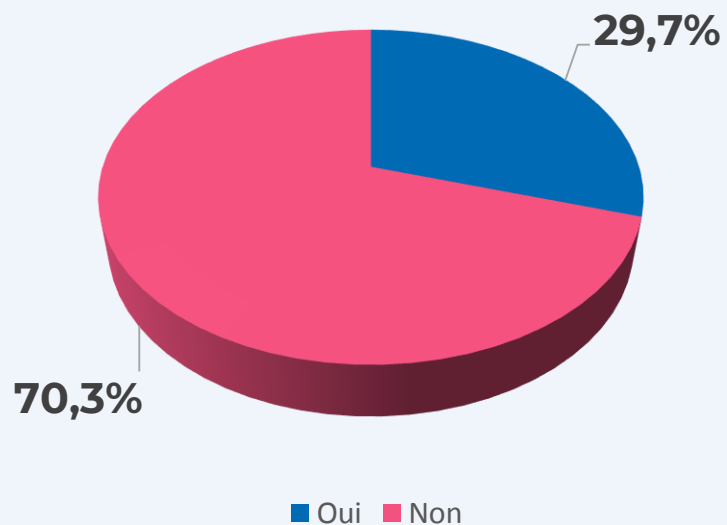
- Un **télé-service** est un dispositif qui donne accès à une démarche ou à un service sous forme dématérialisée. Il s'agit d'une **fonctionnalité essentielle pour permettre à une collectivité de recevoir des demandes par voie électronique**, et partant, de se conformer au principe de la SVE.
- Aujourd'hui, **le télé-service est l'outil indispensable pour déployer une administration numérique**. Toutefois, il peut prendre des formes variées et plus ou moins ergonomiques. Le risque d'une démarche en ligne trop fastidieuse est de rendre l'accès dématérialisé inefficace voire totalement inopérant.
- Pour mettre en place un télé-service, **il est recommandé de ne pas reproduire dans l'univers numérique, le parcours de l'utilisateur dans l'univers physique**. Au contraire, il faut tendre à renouveler le parcours utilisateur dans une approche dite « UX » (pour « *user experience* » - il s'agit en fait de penser avant tout l'expérience de l'utilisateur). Pour ce faire, il faut **simplifier les étapes d'une démarche et optimiser le processus dans sa globalité**, de telle sorte qu'il soit plus aisé de réaliser la démarche sous forme dématérialisée qu'en passant par le canal physique.



Les services en ligne sont encore peu déployés

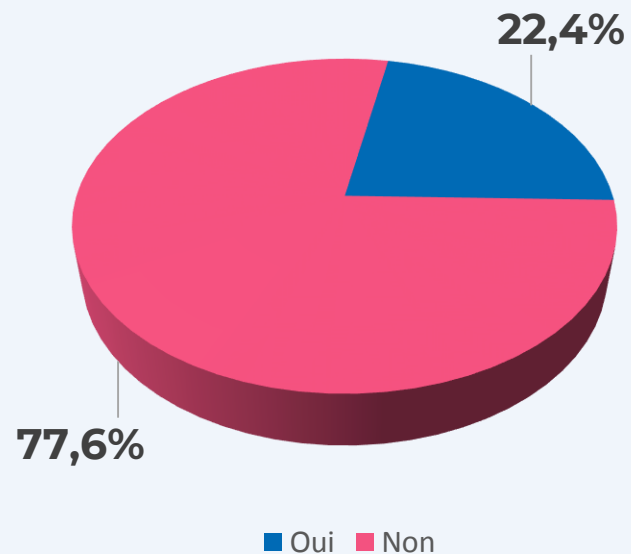
Pour plus de 70 % d'entre elles, les communes n'ont pas encore déployé de télé-services :

Ensemble des communes :



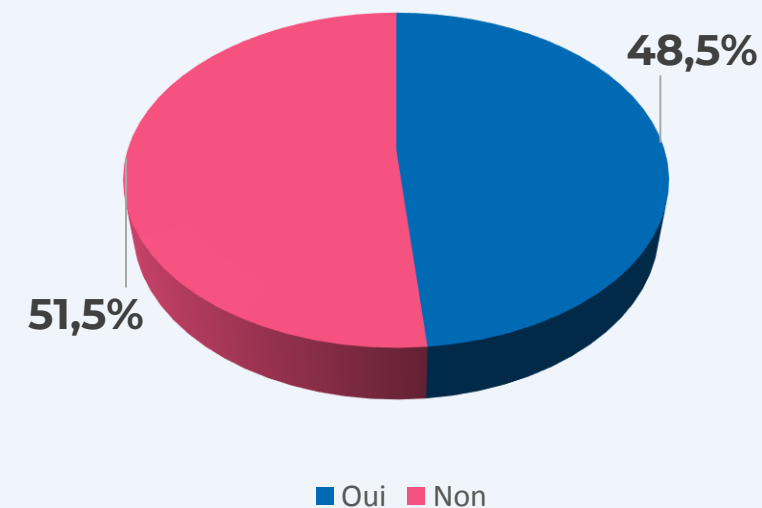
N = 9 340

Communes de – 2000 hab. :



n = 7 208

Sur l'ensemble des EPCI :



n = 264

Champ : communes ou EPCI ayant un site internet et des télé-services hormis liens externes (dont service-public.fr)



Les services en ligne sont encore peu déployés

A peine un tiers des communes donnent accès à au moins un téléservice :

- Sur l'ensemble des communes, sans distinction de strate, **moins d'un tiers donnent accès à des télé-services**. C'est pourtant l'outil le plus adapté pour permettre une saisine par voie électronique.
- Les communes de moins de 2 000 habitants sont encore moins nombreuses à proposer cet outil de SVE. Parmi les causes à l'origine de constat : une appropriation émergente de l'ensemble des potentialités qui s'attachent à une relation omnicanal et donc une visibilité apparente de la valeur du service rendu par les solutions de gestion de la relation au citoyen encore faible au regard des coûts à engager, surtout pour les plus petites communes.
- Les EPCI fournissent davantage de télé-services que les communes, mais en nombre encore peu important au regard des compétences généralement exercées. Cela tient d'abord à leur capacité à s'équiper en outils numériques ainsi qu'à leur plus forte propension à moderniser l'accès à leurs services de façon à renforcer leur proximité aux citoyens.
- En outre, **parce qu'ils fiabilisent le parcours de l'utilisateur et garantissent la traçabilité des échanges**, les télé-services permettent de **limiter les failles et le risque de contentieux**. C'est la voie privilégiée pour permettre une saisine par voie électronique simple et sécurisée.

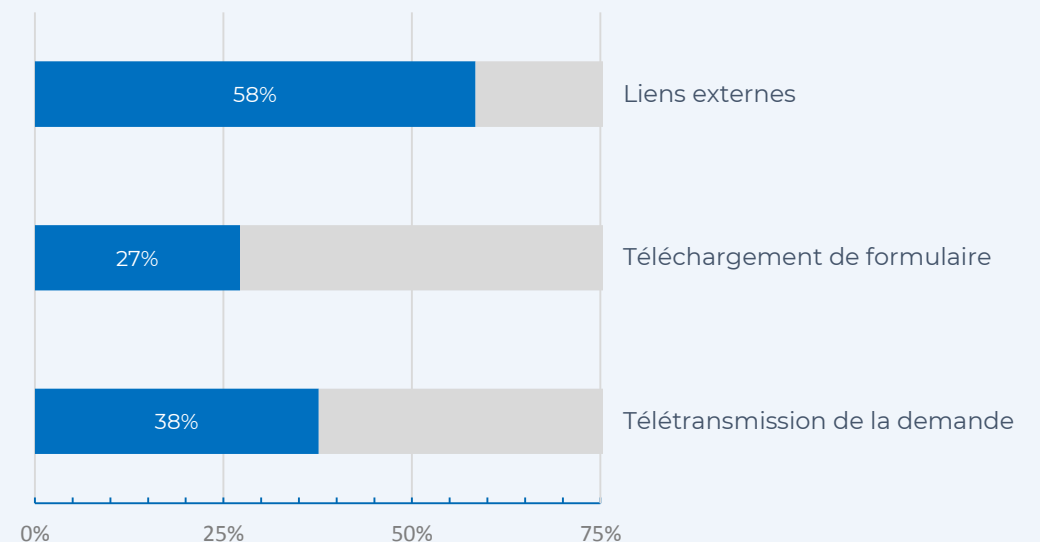


Les services en ligne sont encore peu déployés

Les communes tardent à déployer les démarches télétransmises, au détriment du parcours des utilisateurs des services en ligne :

- En analysant les types de démarches accessibles sur les sites internet des communes, on observe que pour une majorité d'entre elles, **il ne s'agit que de liens externes qui renvoient l'utilisateur vers d'autres portails**, et notamment ceux mis en place par d'autres administrations publiques.
- L'usage de liens externes introduit **une rupture dans le parcours de l'utilisateur** qui, pour la réalisation de sa démarche, quitte l'interface de la commune et se trouve redirigé vers une autre plateforme, le plus souvent celle de l'Etat « service-public.fr ».
- Une meilleure qualité de parcours peut être servie à l'usager en lui proposant un accès à des **démarches en ligne qui se aboutissent sur la télétransmission du dossier** au service concerné. Il effectue ainsi la totalité de ses démarches à partir du seul site de la collectivité.

Ensemble des communes ayant un site internet :





Les services en ligne sont encore peu déployés

DU POINT DE VUE DES TERRITOIRES



Marc SAHRAOUI

Chargé du plan numérique territorial

Val de Garonne Agglomération
(Lot-et-Garonne)

« Le portail mutualisé a permis aux communes de se rapprocher de leurs habitants en leur fournissant un accès simplifié à leurs services, par le numérique »

La communauté Val de Garonne Agglomération regroupe les 62 000 habitants des 43 communes du Marmandais, entre Bordeaux et Toulouse. Créée en 1993, la collectivité fait partie des toutes premières à avoir profité de l'évolution de l'intercommunalité au début des années 90. L'entrée en vigueur de la Saisine de l'administration par Voie Électronique (SVE) a conduit les élus à repenser les processus de la relation Citoyens, en vue d'améliorer l'accès aux services et la traçabilité des demandes. **Tout en poursuivant ces objectifs, l'intercommunalité devait veiller à maintenir l'identité et la relation de proximité de chaque commune.**

À l'exception de l'aire urbaine de Marmande (35 000 habitants), l'agglomération est en effet majoritairement constituée de petites communes de moins de 1 000 habitants, où le maire entretient une relation forte et de proximité avec ses administrés. **La communauté d'agglomération a donc choisi de mettre en œuvre un portail unifié d'accès aux services numériques.** La particularité est que ce portail est à la fois accessible via le site de l'agglomération et sur le site de la commune, lorsque celle-ci dispose d'une présence en ligne. Les requêtes peuvent y être effectuées en langage naturel avant d'être qualifiées et redirigées par la plateforme vers les systèmes d'information des services concernés. Tout au long du processus, l'habitant concerné, et le maire si la situation le justifie, sont informés de l'avancement du traitement. La plateforme de services apparaît comme **une solution multicanale.** Elle ne se substitue pas au contact avec le citoyen mais le numérique en devient l'une des composantes. Il faut donc inviter les usagers à l'utiliser, notamment par des actions de communication.

Cette approche de portail a remporté un franc succès auprès des usagers, car **elle simplifie considérablement les démarches administratives et évite d'avoir à se déplacer.** Elle a permis aux municipalités de se rapprocher de leurs administrés. Les services numériques ont été perçus comme une preuve d'ouverture. **Ce dispositif constitue aussi un gain de temps considérable pour les communes.** Pour prendre leurs décisions, elles peuvent plus facilement s'appuyer sur les compétences d'instruction de la communauté d'agglomération, notamment lorsque cela concerne des sujets complexes comme la politique d'urbanisme, ou l'organisation de la collecte des films plastiques agricoles...

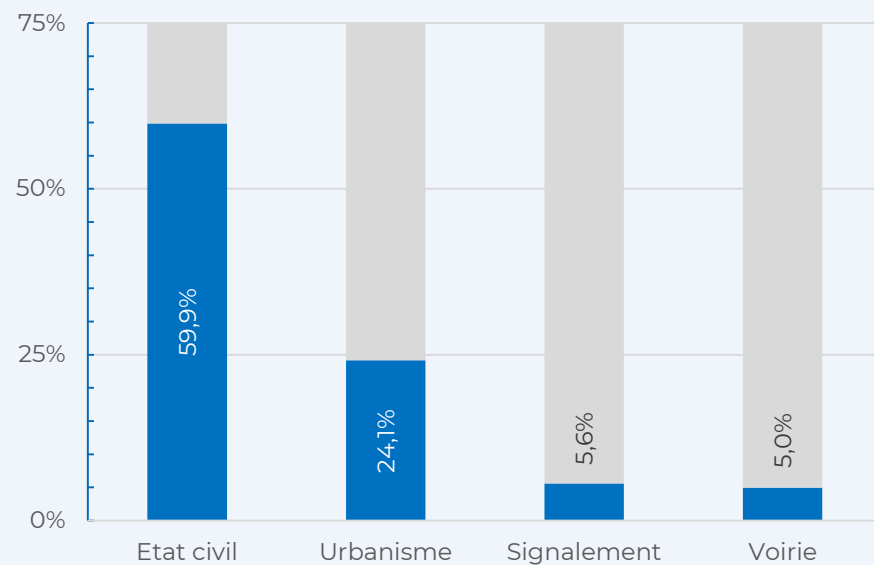
Si l'intercommunalité joue un rôle important d'impulsion et de coordination, **elle doit aussi et avant tout miser sur la proximité avec le citoyen,** en s'appuyant sur le premier niveau, celui des communes. Car l'évidence est forte : à un seul point d'accès aux services en ligne doit correspondre un seul interlocuteur. Et celui-ci doit forcément être le plus proche de l'habitant. L'intercommunalité doit donc orienter son intervention dans **une logique d'interconnexion et de transversalité.** Travail, scolarité, loisirs, lieu de résidence, l'habitant d'une commune appartient simultanément à plusieurs dimensions. Du point de vue des services qu'il faut lui rendre, il est à la fois résident de sa commune, mais aussi de l'aire urbaine dans laquelle il se déplace, et potentiellement de la métropole voisine où il travaille.



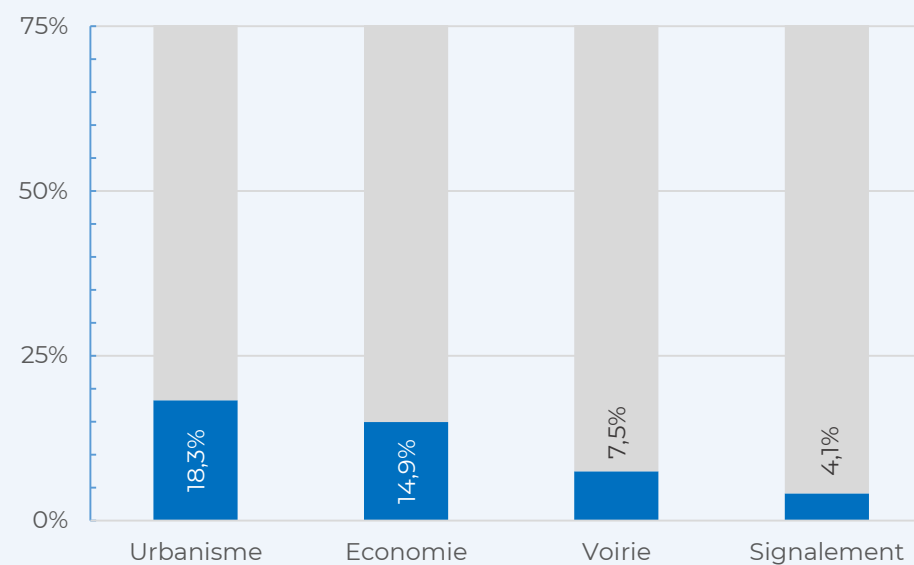
Les services en ligne sont encore peu déployés

Services en ligne les plus souvent proposés par les communes et par les EPCI :

Ensemble des communes ayant un site internet :



Ensemble des EPCI ayant un site internet :

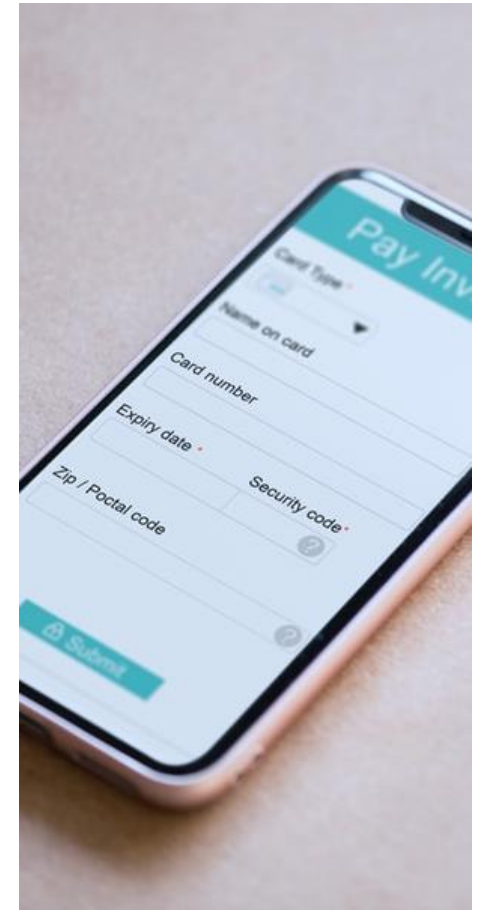




Les services en ligne sont encore peu déployés

Focus sur le module de paiement en ligne :

- Dans toute les collectivités locales, il est possible de **faciliter la souscription et le règlement de services à distance** en proposant un module de paiement en ligne.
- Dans la continuité des priorités définies par le Gouvernement, et notamment par le Comité Interministériel de Transformation Publique (CITP), la loi de finances rectificative pour 2017, codifiée à l'article L. 1611-5-1 du code général des collectivités territoriales a posé le principe de la **généralisation progressive du télépaiement** qui sera **rendu accessible pour les usagers des administrations publiques** à partir du 1^{er} juillet 2019 (décret n° 2018-689 du 1^{er} août 2018).
- **Les collectivités territoriales et leurs établissements publics sont concernés.** Le module de paiement en ligne devra être opérationnel selon un calendrier fixé en fonction des recettes annuelles encaissables au titre des ventes de produits, de marchandises ou de prestations de services sur l'année n-2, soit :
 - le 1^{er} juillet 2019 lorsque le montant est supérieur ou égal à 1 000 000 €
 - le 1^{er} juillet 2020 lorsque le montant est supérieur ou égal à 50 000 €
 - le 1^{er} janvier 2022 lorsque le montant est supérieur ou égal à 5 000 €

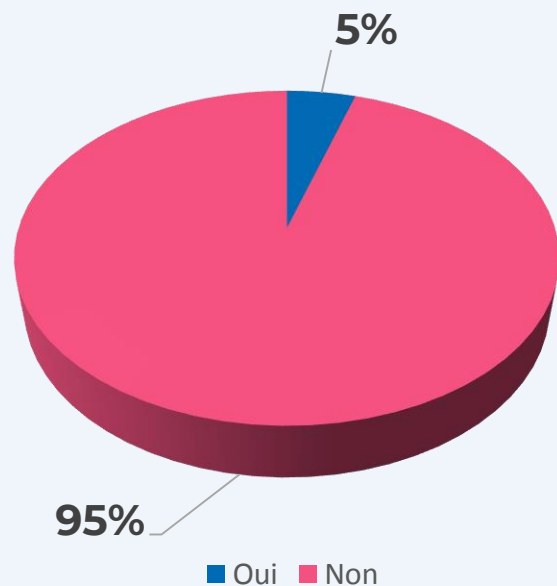




Les services en ligne sont encore peu déployés

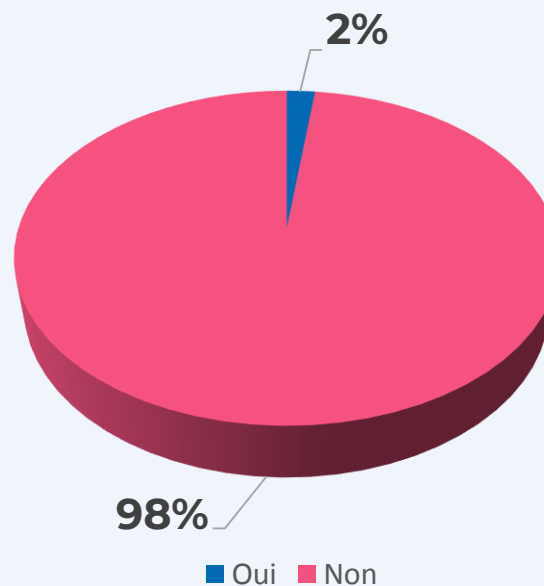
Mise à disposition d'un service de paiement en ligne :

Ensemble des communes :



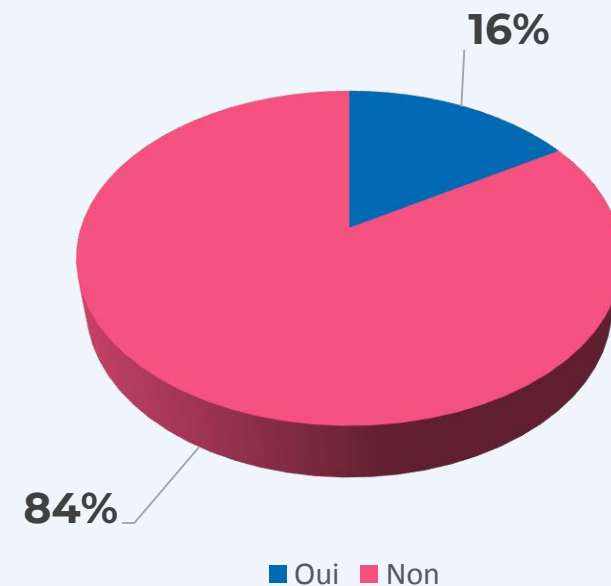
N = 9 340

Communes de - 2000 hab. :



n = 7 208

Sur l'ensemble des EPCI :



n = 264



Les services en ligne sont encore peu déployés

DU POINT DE VUE DES TERRITOIRES



Philippe BUISSON
Maire de Libourne
Président de la CALI
Libourne (Gironde)

« La Cali, communauté d'agglomération de Libourne, adhère à un bouquet de services numériques qui bénéficie à l'ensemble de ses communes membres »

La transformation numérique permet à une collectivité d'avoir plus de réactivité, de bénéficier d'une **diversification des canaux d'échanges avec les usagers**, d'une **fiabilité dans les informations transmises et échangées**. Qu'est-ce que la collectivité locale peut y gagner ? Un meilleur service public local en gérant au mieux et avec plus d'efficacité les attentes des administrés. Ainsi, la dématérialisation de nombreux processus (facturation, mise à jour des listes électorales, inscriptions aux activités et services municipaux pour les enfants...) **modernise, sécurise et rend plus efficace la relation aux usagers et le travail des agents**.

Au contraire, le risque à ne pas opérer sa transformation numérique c'est de **prendre du retard sur les usages voire à terme ne plus être en mesure de remplir ses obligations de service public** et ne plus répondre aux attentes des habitants qui sont de plus en plus connectés.

Libourne est déjà depuis de nombreuses années inscrites dans un **processus de modernisation de son administration** (e-administration, SIG, progiciels finances, RH, état civil, élections, site Internet, réseaux sociaux...). Elle compte aller plus loin et a entrepris en 2018 l'écriture d'une **feuille de route de sa transformation numérique** (smart city).

La première réalisation concrète à venir est 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 GRC** (gestion de la relation au citoyen).

Le socle commun existe déjà à travers un **outil développé il y a quelques années par le département de la Gironde en partenariat avec les intercommunalités** : Gironde Numérique. A ce titre, La Cali adhère à un **bouquet de services numériques** qui bénéficie à l'ensemble de ses communes membres et qui leur **permet de moderniser leur gestion municipale** (en particulier la dématérialisation et les signatures électroniques des actes et mandats). **C'est l'intercommunalité qui finance intégralement l'adhésion à ce bouquet de services pour les communes**.



4 Construire et proposer une relation omnicanale à l'utilisateur



Construire et proposer une relation omnicanale à l'utilisateur

Trois grands indicateurs retenus autour de la relation omnicanale à l'utilisateur :



Canaux
de la relation
à l'utilisateur



Accès à un
compte citoyen
et France Connect



Accompagner
le développement
des usages



Construire et proposer une relation omnicanale à l'utilisateur

La relation omnicanale à l'utilisateur, c'est permettre d'accéder aux services publics par tous les canaux disponibles :



- **Si l'administration publique se transforme** dans sa relation à l'utilisateur, elle ne délaisse pas pour autant les canaux d'accès traditionnels qui sont autant de portes d'entrée aux services publics.
- **Le numérique est l'opportunité de diversifier et de compléter les modalités d'accès à ces services** en modifiant et en adaptant les outils, les formats et les supports de la relation à l'utilisateur.
- Sms, appels, applications mobiles, interfaces numériques de services, compte citoyen... Ces nouveaux outils ne remplacent pas l'accès au guichet physique de la collectivité et la relation avec ses agents. **Ils renforcent et enrichissent la gamme de services** qu'une collectivité est, dès aujourd'hui, en mesure de proposer. **C'est tout le sens d'une relation omnicanale.**



Construire et proposer une relation omnicanale à l'utilisateur

Le compte citoyen pour simplifier l'accès aux services :

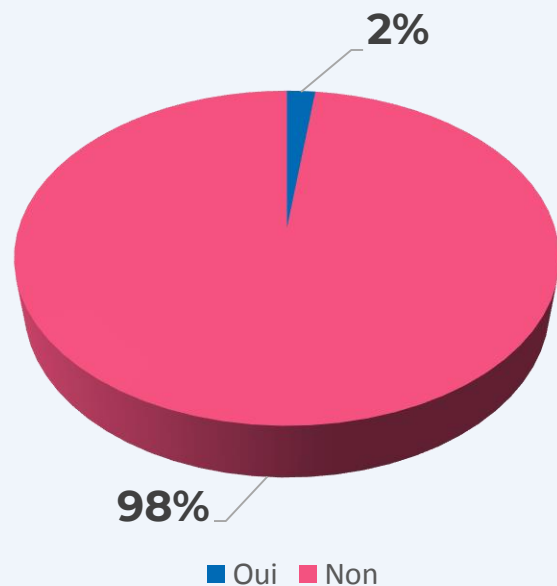
- **Pour construire une relation omnicanale à l'utilisateur**, il ne suffit pas que 100 % des services soient dématérialisés et accessibles en ligne. À l'image des services en réseaux (eau, électricité, télécoms), il faut aussi que chaque citoyen dispose d'un **point de raccordement** qui permette à l'administration de s'adresser à lui par voie dématérialisée aussi bien que par un contact physique ; c'est le rôle que revêt le **compte citoyen**.
- Il réunit **des éléments d'authentification du citoyen**, avec une connexion facilitée par l'usage de **France Connect**, et **un espace de conservation sécurisée des données et documents (coffre-fort électronique)** qui lui sont adressés quotidiennement, par l'administration et tout autre opérateur. Il sert aussi à **garantir l'origine et l'inaltérabilité de ces informations**, permettant de sécuriser les démarches à l'appui desquelles elles sont produites. Pour **recevoir les notifications** qui sont transmises à la réception de nouveaux documents, le coffre-fort électronique associé au compte peut être relié à une adresse physique et à une adresse e-mail choisie par l'utilisateur au moment de sa création.
- Par ailleurs, ce compte personnel, s'il est interopérable, doit permettre aux citoyens de conserver dans des conditions de sécurité optimales les documents et informations recueillis sur le temps long en prévoyant une **durée minimale de conservation**.



Construire et proposer une relation omnicanale à l'utilisateur

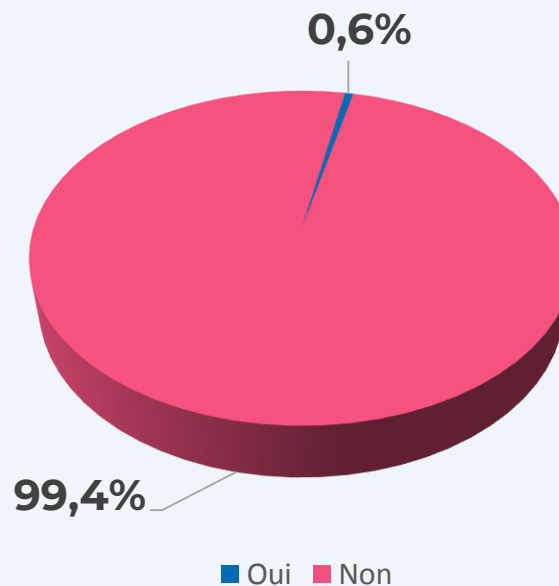
Le compte citoyen est encore insuffisamment déployé :

Ensemble des communes :



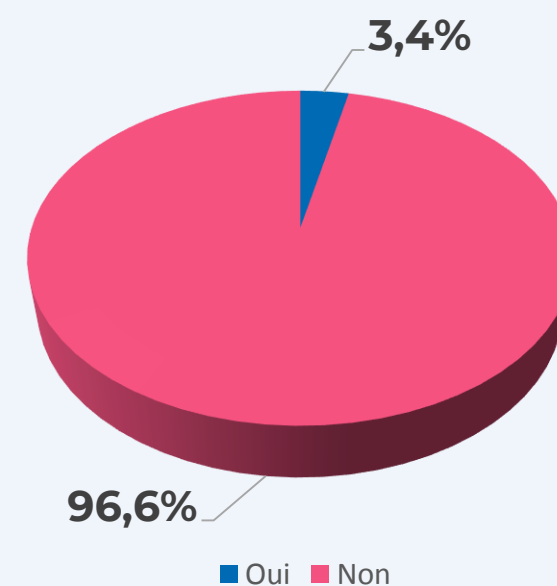
N = 9 340

Communes de - 2000 hab. :



n = 7 208

Sur l'ensemble des EPCI :



n = 264



Construire et proposer une relation omnicanale à l'utilisateur

France Connect, l'agrégateur d'identifiants pour sécuriser les démarches en ligne :

18 %

des communes qui donnent accès à un compte citoyen **permettent une authentification sécurisée via France Connect.**

- France Connect est un agrégateur d'identifiants opéré par l'État. Il permet une authentification simple et sécurisée par l'utilisation d'identifiants uniques proposés par des organismes agréés. On y trouve notamment « l'identité numérique » de La Poste.
- L'utilisation de cet agrégateur d'identifiants sécurise les démarches et permet d'apporter une garantie suffisante sur l'identité de la personne qui l'utilise.
- On constate assez logiquement que l'utilisation de France Connect tend à se développer lorsque la commune dispose déjà d'un compte citoyen.



Construire et proposer une relation omnicanale à l'utilisateur

Accompagner le développement des compétences numériques

- Pour que les citoyens s'approprient les nouveaux services accessibles par le canal numérique, on recommande de proposer des actions visant **au développement des compétences et des usages**.
- Une étude conduite par Capgemini Consulting et WeTechCare (2017) a évalué que **13 millions de personnes seraient en situation d'exclusion numérique**. Il y a donc un enjeu réel d'accompagnement et de formation à ces outils pour permettre la diffusion des usages digitaux.
- En tant que personne publique en charge de l'intérêt général, la collectivité doit **prendre en compte l'impact de sa transformation numérique sur les citoyens**, en particulier sous l'angle de la nécessaire montée en compétences de tous. Elle doit également veiller à proposer, au moins à titre transitoire, un accès classique ou intermédiaire qui garantit l'entière adaptabilité et la continuité du service public.





Construire et proposer une relation omnicanale à l'utilisateur

DU POINT DE VUE DES TERRITOIRES



Emilie AGNOUX
Directrice de l'innovation,
du dialogue social
et de l'animation managériale
Grand Paris Sud Est Avenir

« Parce que l'obsolescence programmée des compétences sera accélérée, il convient de renouveler en profondeur les politiques RH et managériales »

La révolution numérique constitue aujourd'hui, et encore davantage demain, l'un des facteurs principaux de changement. Elle transforme nos manières de travailler et de délivrer du service. Elle facilite et encourage les méthodes collaboratives et un fonctionnement centré usages. Cela suppose de repenser le fonctionnement des administrations **afin qu'elles ne soient plus tournées vers elles-mêmes mais vers l'utilisateur et même vers le citoyen**, qu'elles pensent leurs services non pas à partir de leurs propres contraintes et process mais pour faciliter la vie de l'utilisateur. Dans cette optique, il convient **d'adopter une organisation moins pyramidale et hiérarchique et de déployer une vision horizontale et organique des administrations.**

Les attentes des agents évoluent également. Ils sont eux-mêmes en demande de changements, d'accéder à des outils performants, de perspectives de carrière plus rapides... Mais tous les agents n'ont pas les mêmes attentes, en particulier dans le public, et **cette transformation peut être source d'inquiétudes.** Il convient donc de penser la transformation numérique collectivement, de l'accompagner par des moyens adéquats et d'en faire un sujet de dialogue social. Les agents du service public pourront s'appuyer sur des outils qui leur feront gagner du temps, pour se repositionner sur des fonctions qui requièrent moins d'automatisme, plus de personnalisation, de relation humaine, de médiation, mais à condition qu'on leur en donne les moyens.

Les managers devront développer davantage leurs compétences de pilotage et d'animation en transversalité. Cette transversalité impliquera de savoir travailler avec les autres, et avec des univers professionnels différents du sien, d'être en capacité de parler un même langage, de comprendre l'autre, et donc de **mobiliser son intelligence interpersonnelle, ses « soft skills ».** Parce que l'obsolescence programmée des compétences sera accélérée, il convient de **renouveler en profondeur les politiques RH et managériales.** Il faut donc jouer sur tous les tableaux : diversité des profils, mobilité, émulation collective, libération de la parole, transversalité, collaboration, droit à l'erreur...

La question est de savoir si les administrations seront en **capacité d'attirer les bons profils**, de **mettre en place de nouveaux référentiels organisationnels et managériaux** de manière plus systémique et **d'anticiper suffisamment les besoins en compétences** tout en offrant aux agents des parcours de carrière. **C'est une question de formation, qui doit devenir continue, quasi quotidienne**, interactive et plus diversifiée que sur son seul cœur de métier. Mais **c'est avant tout une question politique et sociale** afin que chacun puisse avoir sa place dans la nouvelle administration numérique. Et en la matière, la forte incertitude et la vitesse des changements nous obligent à plus d'agilité pour pouvoir s'adapter rapidement au niveau collectif et individuel.



En synthèse : les trois points clefs à retenir

1

La transformation numérique des communes et des intercommunalités déjà bien engagée.

Pour une grande partie d'entre elles, les collectivités locales se sont déjà équipées de la plupart des briques de services permettant de proposer des services numériques aux citoyens : site internet, informations sur les politiques publiques, accès à des démarches en ligne...

2

Les services et démarches en ligne à forte valeur ajoutée (démarches télétransmises, paiement en ligne, compte citoyen...) ne sont pas pleinement déployés.

Ce sont des axes de transformation à poursuivre pour enrichir la relation aux citoyens et compléter les bouquets de services qui leur sont déjà proposés via le canal numérique.

3

Forte d'une « maturité numérique » déjà importante, l'intercommunalité peut promouvoir le développement et la diffusion des services numériques aux citoyens.

La mutualisation d'une plateforme omnicanale de services au niveau intercommunal est possible. Elle permet de faire bénéficier à toutes les communes, y compris aux plus petites, d'un même niveau de services aux citoyens. En outre, grâce à la mutualisation, les coûts d'utilisation de la plate-forme sont répartis entre les communes adhérentes.



SECRETARIAT GÉNÉRAL DU GROUPE
DIRECTION DES AFFAIRES TERRITORIALES ET PUBLIQUES
BUREAU D'ÉTUDES DE LA DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL
CP B 501 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA
75757 PARIS CEDEX 15
www.laposte.fr

La Poste – SA au capital de 3 800 000 000 euros – 356 000 RCS Paris

© Groupe La Poste, Novembre 2018. Tous droits réservés.

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L.122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les copies ou reproductions « strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art.L.122-4). Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Le Groupe La Poste apporte tout le soin possible à la préparation des informations présentées dans ce document. Si une information est erronée, les lecteurs peuvent le lui signaler. Le Groupe La Poste se décharge de toute responsabilité quant à l'utilisation du contenu de ce document et de toute mauvaise interprétation. Le lecteur est seul responsable.

Crédits photos : Groupe La Poste, Unsplash, Iconfinder.