

Baromètre de la dématérialisation

Dans les mairies de moins de 10.000 habitants



2017



Logiciels et solutions 100% services publics



En 2014, JVS-Mairistem, confrontait, pour la première fois, la vision et les difficultés éprouvées par les agents et les élus face aux prémices de **l'administration électronique**, en dévoilant la première version du Baromètre de la Dématérialisation.

Cette année, la quatrième édition du Baromètre, publiée en partenariat avec La Revue Des Collectivités Locales, **revient sur les questions de fond, les dernières tendances et les initiatives numériques menées par les mairies de moins de 10.000 habitants.**

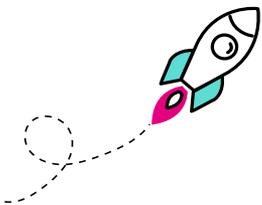
La dématérialisation rencontre-t-elle toujours le même succès ? Le papier est-il vraiment en voie d'extinction ? Chorus Pro, Comedec, DSN, ces obligations poussent-elles à aller plus loin dans le numérique ? Quels sont les projets les plus adoptés ? Quels sont les freins majeurs à l'adoption ?

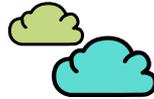
Le Baromètre de la Dématérialisation met en lumière **le rôle de la dématérialisation** dans la transition des villages, villes et territoires vers une organisation plus moderne et durable et délivre des statistiques inédites sur **la perception du numérique**, aussi bien par les agents, DGS et responsables de service, que par les élus.

Cette année, un quatrième volet propose de s'immiscer davantage **dans les coulisses des services municipaux** et de livrer les réponses à de nouvelles interrogations :

- Quelles sont les 3 grandes priorités des communes en 2018 ?
- Site Internet, réseaux sociaux, app mobile : quels nouveaux usages se sont développés ?
- Comment s'organisent-elles pour relever ces défis numériques ?

Avec la participation de **900 villes et villages**, cette nouvelle édition du Baromètre propose de suivre précisément l'évolution des pratiques, attentes, difficultés et réussites des mairies en termes d'innovation numérique et met en avant les évolutions constatées par rapport aux [résultats de 2016](#).





1. La dématérialisation dans le top 3 des priorités pour les mairies	4
<ul style="list-style-type: none">• La dématérialisation totale devient un must-have• Signature électronique et dématérialisation de la paie : toujours en tête des projets les plus adoptés• Clic'ESI, Open data et GRC arrivent derniers au classement• Les clés de succès de la dématérialisation : un podium inchangé• Focus : Le dispositif Comedec sort de l'ombre	
2. La vie professionnelle s'invite-t-elle dans les téléphones et les tablettes ?	6
<ul style="list-style-type: none">• Des agents et des élus de plus en plus nomades• Une meilleure connaissance du Cloud• Une forte augmentation de l'usage des outils professionnels collaboratifs	
3. Communication locale : un usage encore traditionnel des nouveaux médias	8
<ul style="list-style-type: none">• La GRC : un terme inconnu pour 57% des communes• Le papier toujours en tête, les sites Internet en progrès• Focus : La percée des chargés de mission numériques	
4. 2017-2018 : Une année et cinq priorités symboliques	10
<ul style="list-style-type: none">• Amélioration du cadre de vie : l'enjeu n°1 pour 40% des communes• Des communes volontaires qui doivent peser les priorités• Focus : « Nous sommes de plus en plus dépendants de l'accès Internet et du haut-débit »• Témoignages et partages d'expérience	

1 La dématérialisation dans le top 3 des priorités pour les mairies

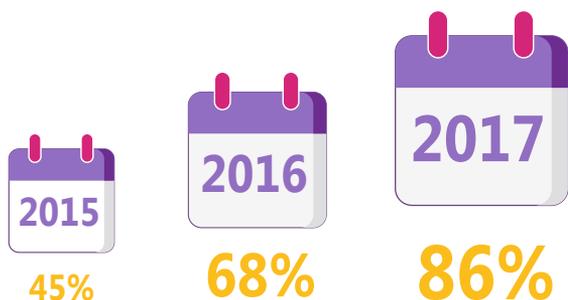
Portée par les réformes de l'Etat et les derniers dispositifs d'échanges électroniques comme Chorus Pro ou Comedec, la dématérialisation se positionne dans le top 3 des priorités des mairies.

La dématérialisation totale devient un must-have

Même si la perception positive de la dématérialisation n'évolue que très peu cette année (+3%), **la dématérialisation totale s'est rapidement imposée** comme l'une des meilleures solutions pour gagner en efficacité sur toute la chaîne de traitement comptable. PES ASAP, PES Retour, Chorus Pro, représentent autant de nouvelles possibilités qui facilitent le travail des agents et la coordination avec la DGFIP.

“Full-démat,”

le quotidien pour 9 mairies sur 10



sont passées en

dématérialisation totale

Signature électronique et dématérialisation de la paie : toujours en tête des projets les plus adoptés

Logiquement, **la signature électronique**, obligatoire pour l'envoi des bordereaux avec le PES V2, est très utilisée : en septembre 2017, 85% des mairies de moins de 10 000 habitants étaient équipées, soit **une progression de 18% en un an**. Même si la DGFIP propose un outil de signature gratuit, dans 59% des cas, les collectivités ont opté pour un certificat électronique payant, qui a l'avantage de pouvoir être utilisé pour d'autres procédures, comme le contrôle de légalité.

Top 5 des projets

les plus engagés en 2017

	L'ont adopté	Evolution par rapport à 2016
Signature électronique	85%	+36%
Dématérialisation des paies	85%	+38%
Tiers de télétransmission	69%	+33%
Actes réglementaires	67%	+29%
N4DS	65%	+34%

Clic'ESI, OpenData et GRC arrivent derniers au classement

Il existe manifestement un lien entre l'information et le taux d'adoption des projets puisque les trois termes les moins connus sont aussi les projets les moins adoptés. Les sujets comme Clic'ESI (service d'éditique de la DGFIP), Open Data et [GRC](#) (Gestion de la Relation Citoyens) figurent parmi les sujets confidentiels et peu connus des agents et des élus.

Les projets les **moins connus** ...
sont aussi les **moins adoptés**



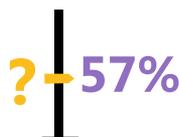
Clic'ESI



OpenData



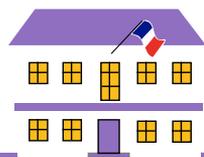
GRC



ne connaissent pas

Les clés du succès de la dématérialisation : un podium inchangé

Le numérique, appelle à une transformation profonde des collectivités. Il permet l'évolution des processus de travail vers une organisation plus agile et transversale, impliquant tous les services.



La dématérialisation,
une opportunité pour
1 mairie sur 2

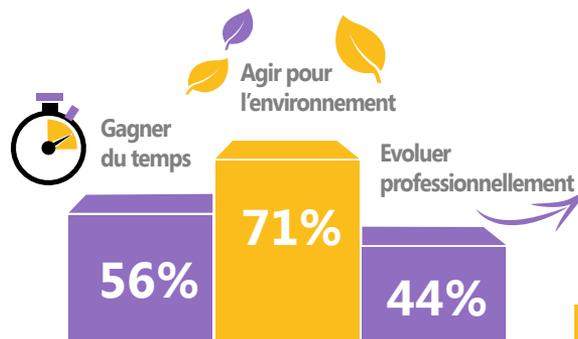


Le dispositif sort de l'ombre

Grande inconnue depuis sa création, la **plateforme Comedec** qui permet l'échange dématérialisé des données d'état civil, est désormais **connue par 41% des communes**, soit une évolution de 23 points en un an. Un intérêt soudain qui peut facilement s'expliquer par l'obligation d'utiliser Comedec à compter du 1er novembre 2018, pour toutes les communes disposant ou ayant eu une maternité. D'autant plus qu'avec les nouvelles attributions confiées aux communes, telles que la gestion des PACS ou des changements de prénoms, Comedec prend tout son sens en simplifiant grandement la vérification des actes entre mairies.

La dématérialisation est un atout précieux dans l'amélioration de l'efficacité interne et par le **gain de temps** qu'il représente pour les collectivités, exprimé par 44% d'entre elles. Cependant, le gain de temps doit être relativisé face aux **contraintes informatiques** qui persistent encore en 2017 dans 49% des communes.

Top 3 des avantages de la démat'



2 La vie professionnelle s'invite-t-elle dans les téléphones et les tablettes ?

Les modes de travail sont en pleine mutation : volonté d'une vraie qualité de vie au travail, effacement progressif de la frontière entre vie professionnelle et personnelle, essor des nouvelles technologies et du digital dans les mairies ; tout cela a bouleversé les modes d'organisation du travail et notre rapport au nomadisme. La mobilité, le Cloud et le travail collaboratif sont-ils perçus comme une opportunité pour les collectivités ?

Des agents et des élus de plus en plus nomades

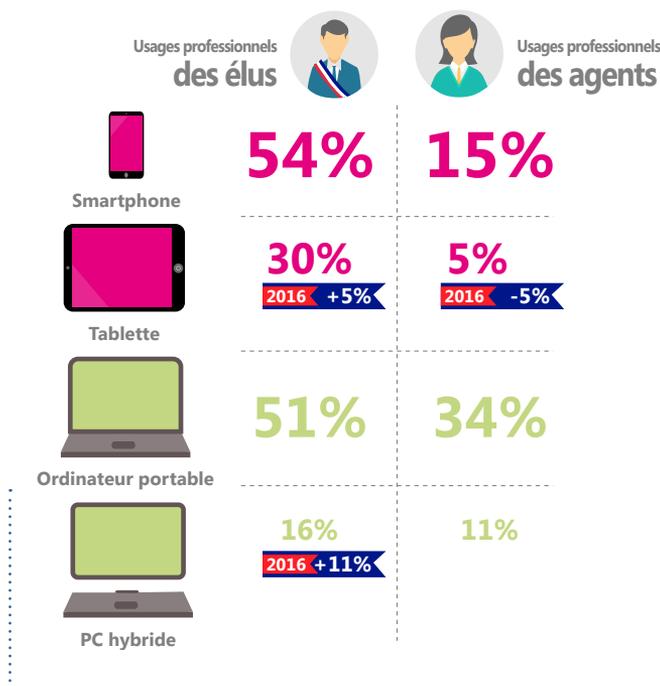
Si l'usage personnel des smartphones (+6%) continue de gagner du terrain chez les agents, **ils sont loin de faire l'unanimité dans le monde professionnel** (15% en 2017 et 2016). Plus étonnant encore, on remarque que l'utilisation de certains terminaux mobile tels que les tablettes (-5%) ou les ordinateurs portables (-2%), pourtant tant plébiscités, reculent sensiblement. Une situation paradoxale lorsque l'on apprend que **15% des répondants souhaitent accéder à leurs logiciels de gestion en mobilité**, où qu'ils se trouvent.

Une meilleure connaissance du Cloud

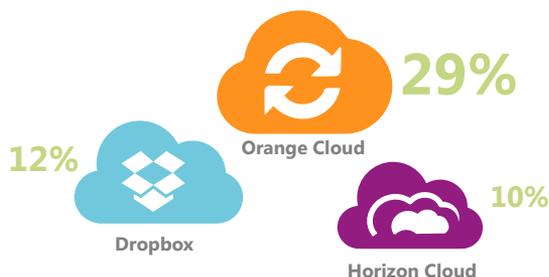
Le poids des infrastructures informatiques à gérer dans les collectivités est aujourd'hui un vrai fardeau. Les serveurs, les réseaux, les bases de données, la sécurité, l'interopérabilité des solutions de gestion ... sont autant de technologies complexes qui requièrent de plus en plus de compétences pointues.

Alors qu'elles étaient 64% en 2015 à ne pas le connaître, 56% des personnes interrogées déclarent connaître [le Cloud](#) et **52% sont parvenues à citer un outil qui utilise cette technologie**.

Portait d'un élu et d'un agent en 2017 : des usages professionnels contrastés



Les outils qui incarnent le mieux le Cloud



Une forte augmentation de l'usage d'outils professionnels collaboratifs

L'arrivée du digital et la mise en place de réformes visant à renforcer l'efficacité des services publics, avec des budgets toujours plus restreints, ont profondément bouleversé l'organisation des services administratifs. La recherche de gains de productivité et d'efficacité conduit un nombre croissant de mairies à renforcer leurs pratiques collaboratives.

60% : c'est le nombre de communes **qui disposent d'au moins un outil collaboratif** pour communiquer, partager des documents ou encore pour organiser des réunions.

L'augmentation des usages collaboratifs est un indicateur très positif de la volonté des mairies à s'organiser avec des applications professionnelles.

Les nouveaux outils qui facilitent le travail des agents et du conseil municipal



Les outils de [Gestion Electronique de Documents](#) (16%) ou de sondage sur la disponibilité d'autres collaborateurs (18%) suivent la tête de ce classement.

Malgré cette prise de conscience, de nombreux traitements administratifs, pouvant être dématérialisés, **continuent d'être gérés de façon manuelle**. Preuve à l'appui, les interventions techniques sont dans 68% des cas traitées à l'aide de documents papiers.

[Les applications de signalement](#) (2%) ainsi que les emails (15%) sont timidement utilisés par les mairies dans ce domaine.



68%
des interventions techniques
sont gérées au format papier

3 Communication locale : un usage encore traditionnel des nouveaux médias

La communication des collectivités locales se dessine comme un levier important d'information et d'implication des habitants. Les mairies ont-elles déjà saisi l'opportunité des outils numériques pour proposer davantage de services ou pour instaurer une relation privilégiée avec les citoyens ? Éléments de réponse.

La GRC : un terme inconnu pour 57% des communes

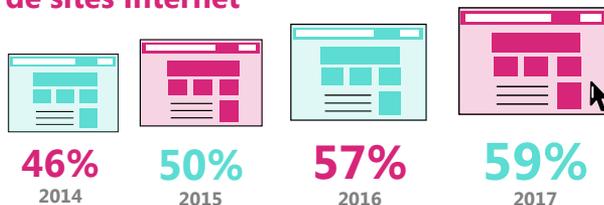
À l'heure où les citoyens sont de plus en plus connectés et en attente de services adaptés à leur mode de vie, où l'on parle de démocratie participative et de *smart city*, le numérique est devenu incontournable pour toute collectivité, qu'elle soit rurale ou urbaine. Pourtant, le Baromètre nous révèle un manque d'informations crucial : **57% des communes ne connaissent pas la signification de la « GRC », Gestion de la Relation Citoyens.**

85% : c'est le taux de mairies de moins de 10.000 habitants qui **ne dispose pas d'adresse email professionnelle** de type « ...@nomdelacommu~~n~~.fr ». Un chiffre qui grimpe à 95% pour les moins de 1000 habitants.



Cependant, **le sujet la GRC** les intéressent puisque 59% des communes ont un site Internet et 5% prévoient d'en mettre un en place prochainement.

Evolution du nombre de sites Internet



Le papier toujours en tête, les sites Internet en progrès

Bien que la communication locale soit toujours dominée par le magazine papier (89%), le téléphone (79%), l'affichage (74%) ou les réunions publiques (70%), les supports numériques gagnent du terrain chaque année.

Les 5 supports utilisés pour informer les citoyens



L'usage d'Internet explose : même si le bulletin municipal reste encore le support le plus fréquent pour informer les habitants, **les sites Internet s'imposent peu à peu** (+13% en quatre ans). Cela traduit l'importance attribuée à la communication digitale pour rendre les informations et les services publics accessibles 24h/24.

Si les mairies sont de plus en plus nombreuses à s'afficher sur la toile, les sites Internet restent le plus **souvent une vitrine administrative** : parmi les mairies qui disposent d'un site Internet, seulement 34% proposent des services en ligne.

Autre tendance, les nouveaux médias commencent à se frayer un chemin jusqu'aux yeux des administrés. Ainsi, **17% des communes disposent d'au moins une page officielle sur les réseaux sociaux**.

Portrait d'une mairie en 2017

59%

ont un site Internet



34%

proposent des services en ligne

16%

ont une page Facebook

Services en ligne les plus souvent proposés



39%

Démarches administratives en ligne



24%

Prise de rendez-vous



Signalement

38%



19%

Paiement en ligne



Inscription des enfants **19%**

La percée des chargés de mission numériques

Les modes de travail changent, plus mobiles et collaboratifs, et nécessitent des compétences spécifiques pour mener avec succès la réorganisation interne des services.

Considérés jusque-là comme le « parent pauvre » des collectivités, les chargés de mission au numérique sont de plus en plus fréquents :

Une évolution de +7% qui marque le point de départ d'une prise de conscience profonde

1001110110011111100011111



11001010111100

Moins de 1000 habitants

2016

7%

2017

13%

1001 à 3500 habitants

16%

27%

3501 à 10000 habitants

22%

32%

Référent en charge du numérique

11001010111100

1001110110011111100011111

1001101

11011
1100101011100001

0101110

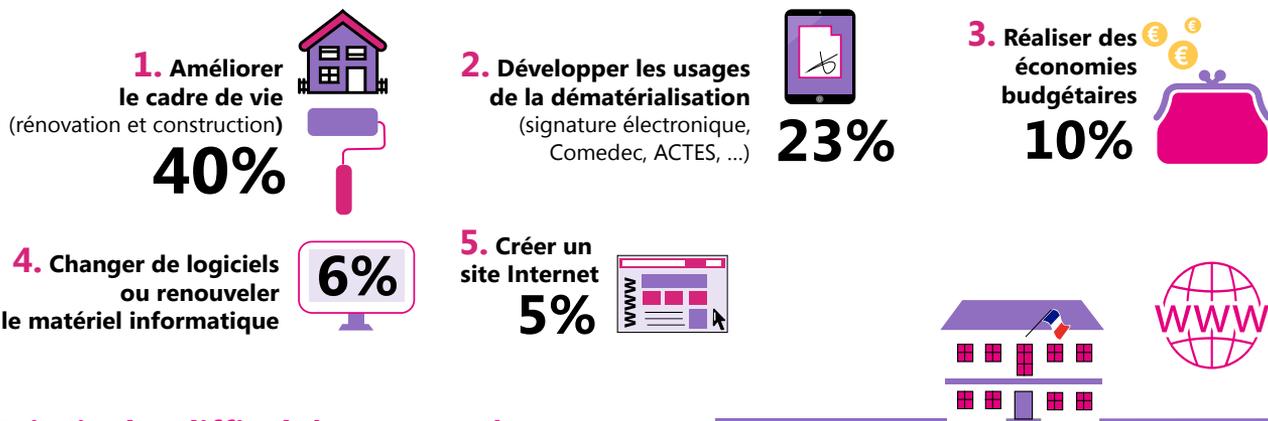
0101110

4 2017-2018 : une année et cinq priorités symboliques

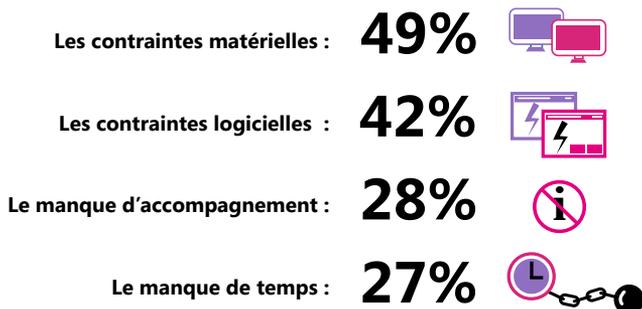
Le numérique est aujourd'hui LE sujet de modernisation de l'action publique. Oui, mais comme le montre ce Baromètre de la dématérialisation, l'administration électronique est à double vitesse : les petites communes ont beaucoup plus de mal à mettre en place cette mutation, même si les agents font preuve de bonne volonté. Pourquoi ? Focus sur les priorités et les difficultés rencontrées.

Amélioration du cadre de vie : l'enjeu n°1 pour 40% des communes

Il ressort du Baromètre de la dématérialisation 5 principaux défis à relever pour les mairies en matière de stratégie politique :



Principales difficultés rencontrées face à la dématérialisation



Nous sommes de plus en plus dépendants de l'accès à Internet et du haut-débit.

Manque de temps, d'accompagnement et de moyens matériels, les difficultés sont encore nombreuses pour les petites collectivités qui souhaitent accéder aux nouvelles technologies. La lenteur des connexions est également un facteur à prendre en compte : **plus d'un tiers des mairies de moins de 1000 habitants n'ont toujours pas d'accès haut-débit ...** Une couverture qui devrait s'améliorer d'ici 2020 avec le [Plan France Très Haut Débit](#) impulsé par le Gouvernement.

Partagez vos réactions



Témoignages et partages d'expérience

Si les craintes et les difficultés persistent ...

“ **On s'est adapté et on s'y fait très bien !**

Le seul ennui revient à Internet
qui est très peu fiable et aux coupures électriques fréquentes
en cas de mauvais temps ”



Mairie de 300 habitants (05)

“



J'effectue encore des copies papier des dossiers
par peur de la perte d'informations ”



Mairie de 400 habitants (29)

“

Il reste encore des **questions importantes
à traiter comme l'archivage :**

quelles **contraintes réglementaires ?**

Quelles obligations par rapport aux archives papier ? ”



Mairie de 3700 habitants (35)

... la majorité des communes adoptent la « positive attitude »

“

La dématérialisation a **simplifié les relations** avec la TP
et a considérablement **accélééré les temps de traitement** ”



Mairie de 5600 habitants (57)

“

Je suis maire et je dois dire que la démat
me permet de **recevoir des dossiers**, de donner mon avis
et de **signer les flux comptables où que je sois** ”



Mairie de 100 habitants (58)

“

Je trouve opportun de dématérialiser les documents.

D'ailleurs **on pourrait aller plus loin :**

permis de construire, déclaration préalable, ... ”



Mairie de 150 habitants (54)



Baromètre de la dématérialisation

Initié en 2014 par JVS-Mairistem, le Baromètre de la dématérialisation est une enquête qui mesure chaque année la perception, les attentes et les initiatives numériques des mairies de moins de 10.000 habitants. Largement relayé et diffusé par la presse et les réseaux professionnels, il décrypte les transformations numériques et rend compte de la réalité du terrain dans un contexte de réforme territoriale et de restriction budgétaire.

La Baromètre 2017 est réalisé en partenariat avec La [Revue Des Collectivités Locales](#).

Méthodologie

Ce baromètre s'appuie sur une enquête en ligne réalisée du 12 septembre au 6 octobre 2017, auprès de 912 mairies de moins de 10.000 habitants.

- Secrétaire 78%
- DGS 6%
- Agent administratif 5%
- Responsable de service 5%
- Elu 5%

A propos de JVS-Mairistem

Depuis plus de 30 ans, JVS-Mairistem s'est donné pour mission de simplifier les services publics en rendant la technologie et l'innovation accessibles à toutes les collectivités territoriales. Editeur de solutions de gestion, de dématérialisation et d'e-administration, JVS-Mairistem accompagne étroitement les mairies, les intercommunalités, les syndicats et les services des eaux dans la maîtrise du numérique et dans la mise en place d'une organisation plus transversale, plus moderne, plus efficiente.

CLIQUEZ

www.jvs-mairistem.fr/bardemat

PARTAGEZ

#bardemat

CONTRIBUEZ

 /jvsmairistem

 /JVSMairistem



jvs-mairistem.fr



contact@jvs.fr



03 26 65 21 26