

JVS-MAIRISTEM

# BAROMETRE DE LA DEMATERIALISATION

Dans les mairies de moins de 10.000 habitants



2014

[jvs-mairistem.fr](http://jvs-mairistem.fr)



## PERIMETRE DE L'ENQUETE

Ce document est le résultat d'une enquête menée par JVS-Mairistem du 9 septembre au 1<sup>er</sup> octobre 2014 auprès de 759 mairies de moins de 10.000 habitants, sous la forme d'un questionnaire en ligne.

## QUI EST JVS-MAIRISTEM ?

JVS-Mairistem s'est donné pour mission de répondre aux exigences de performance et d'efficacité des collectivités locales grâce à l'outil informatique.

Editeur de logiciels de gestion et fournisseur de matériel, nous accompagnons étroitement les mairies, les intercommunalités, les syndicats et les services des eaux de toutes tailles dans la mise en place d'une organisation plus transversale, plus moderne, plus efficiente.

## POURQUOI CE BAROMETRE DE LA DEMATERIALISATION ?

Chez JVS-Mairistem, nous sommes convaincus des avantages de la dématérialisation dans les collectivités locales, que ce soit pour les administrés, les agents, les élus mais aussi l'Etat français.

Par dématérialisation, nous entendons évidemment les projets d'envergure portés notamment par la DGFIP et la DGCL, mais aussi, dans une acception plus large, l'appropriation par les collectivités des nouvelles technologies numériques.

Nous accompagnons les collectivités locales de petite et moyenne taille vers ces technologies depuis les prémices de l'informatisation des mairies. Nous savons que ces structures ont des moyens et des problématiques propres et sont organisées spécifiquement. Autant de données que nous prenons en compte chaque jour pour proposer des outils et services adaptés.

Sur le terrain et malgré toute la volonté des agents, des élus et de nos équipes, nous constatons que les chantiers de dématérialisation avancent difficilement.

Parce que le numérique et la dématérialisation nous tiennent à cœur, nous avons souhaité comprendre ce qui pouvait freiner les projets afin d'aider les institutions compétentes à prendre les bonnes décisions.



## ORGANISATION DU DOCUMENT

Ce baromètre s'organise en trois parties : tout d'abord, **un état des lieux** de l'équipement, des usages et des compétences numériques des communes de moins de 10.000 habitants visant à rendre compte de la réalité du terrain. Puis, **un zoom sur la problématique de la dématérialisation** afin d'évaluer l'avancée des projets et de soulever les freins et difficultés rencontrés, au regard des informations relevées dans la première partie. Enfin, nous dressons **le bilan de ce baromètre** dans une dernière partie.



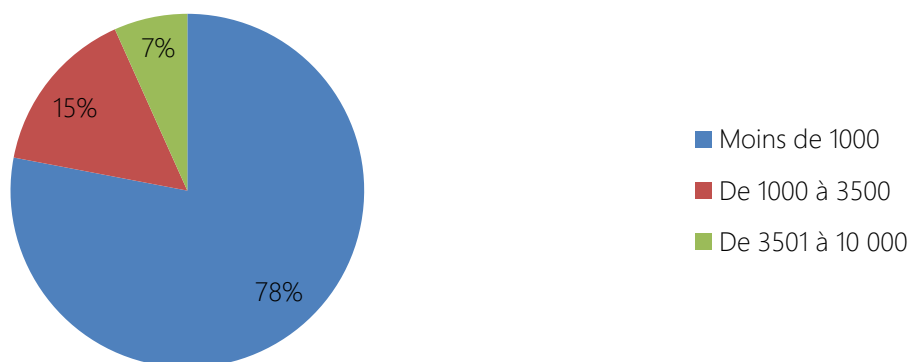
## Sommaire

Profils des répondants.....	4
<b>PARTIE 1 : EQUIPEMENT, USAGES ET COMPETENCES NUMERIQUES DES MAIRIES DE MOINS DE 10 000 HABITANTS</b>	<b>5</b>
L'équipement et l'accès à Internet.....	5
Des contraintes matérielles fortes.....	5
Une vraie volonté de se connecter mais un haut-débit rarement accessible.....	7
Usages des terminaux mobiles.....	9
Mobilité : des situations contrastées.....	9
Une organisation interne radicalement différente selon la taille de la commune.....	12
Des conseils municipaux dépourvus d'élus numériques.....	12
Les agents des petites collectivités sont des généralistes.....	12
Le travail collaboratif : réservé aux plus grandes communes.....	14
Signature, certificat et parapheur électronique sont les outils d'organisation interne les plus utilisés.....	16
Gestion de la Relation Citoyen.....	17
Une présence web faible dans les communes de moins de 1000 habitants.....	17
L'e-mail professionnel : un outil rare.....	18
21% des administrés ont accès au WiFi grâce à leur mairie.....	19
<b>PARTIE 2 : LA DEMATERIALISATION</b> .....	<b>20</b>
Les podiums de la dématérialisation.....	20
Les projets les plus adoptés.....	20
Les projets les plus « en cours d'adoption ».....	21
Les projets les moins connus ... Sont aussi les moins adoptés.....	22
Un problème de communication et d'information.....	23
Perception de la dématérialisation.....	24
Un enthousiasme confronté aux réalités du terrain.....	24
Le gain pour l'environnement, premier avantage perçu par les communes.....	26
Manque de temps, d'information, de formation et de moyens matériels.....	27
<b>PARTIE 3 : CONCLUSION ET BILAN</b> .....	<b>29</b>

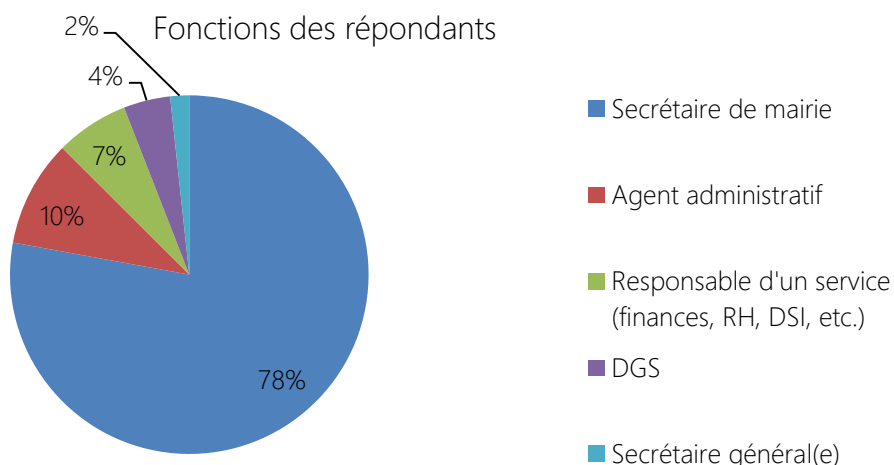
## PROFILS DES REpondANTS

La répartition des répondants au baromètre, selon trois strates de nombre d'habitants est proche de la répartition nationale<sup>1</sup> : 78% des communes ont moins de 1000 habitants, 15,3% ont entre 1000 et 3500 habitants, 6,7% ont entre 3501 et 10 000 habitants. Ces chiffres rappellent que la France est essentiellement composée de petites voire très petites communes.

Répartition pas strates d'habitants



Les répondants occupent essentiellement la fonction de secrétaire de mairie (77,9%). Les secrétaires sont la pierre angulaire de l'organisation des petites mairies. Plus le nombre d'habitants est élevé, plus les profils se diversifient et se spécialisent.



<sup>1</sup> Voir à ce sujet :

[La répartition des communes selon la tranche de taille des communes](#), 2013, par l'INSEE.  
[Les collectivités locales en chiffres](#), 2013, par la DGCL.

## PARTIE 1 : EQUIPEMENT, USAGES ET COMPETENCES NUMERIQUES DES MAIRIES DE MOINS DE 10 000 HABITANTS

### L'EQUIPEMENT ET L'ACCES A INTERNET

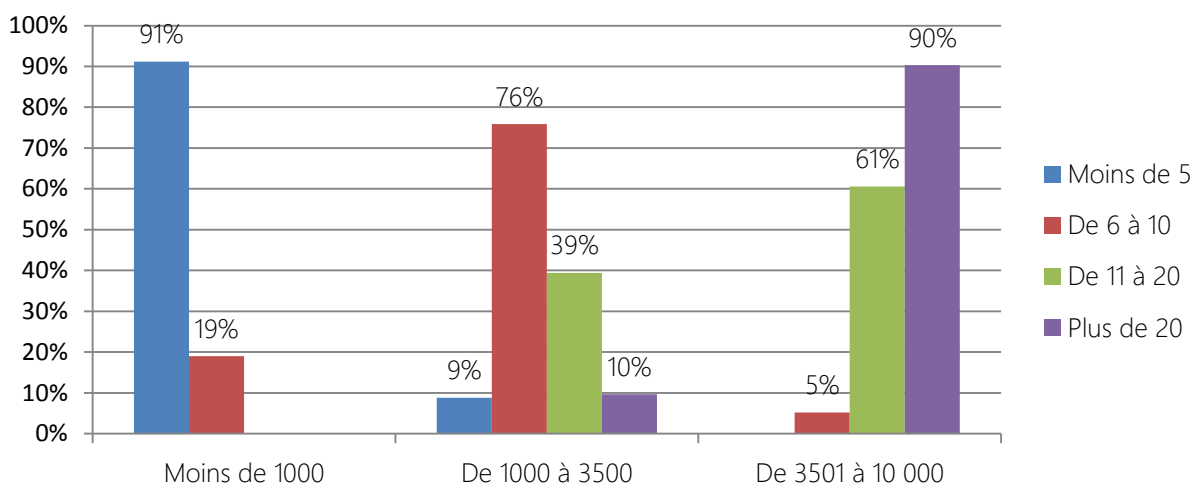
Des contraintes matérielles fortes

*« Avec la dématérialisation, les échanges entre la commune et les administrations sont plus rapides et plus simples mais le travail en amont reste très important quand le matériel n'est pas adapté. »*

Une commune de 250 habitants (71)

Si 81% des répondants disposent de moins de 5 postes informatiques, ce chiffre grimpe à plus de 90% sur la strate moins de 1000 habitants. Une tendance qui s'inverse sur la strate 3501 à 10 000 habitants. Naturellement : plus la communes est grande, plus elle dispose de postes informatiques.

Répartition du nombre de postes par strates



*« La dématérialisation permet un gain de temps dans l'échange des données entre les collectivités, la préfecture et la trésorerie mais les moyens techniques (connexion internet et sauvegarde) sont insuffisants pour abandonner totalement les impressions papier. »*

Une commune de 670 habitants (64)

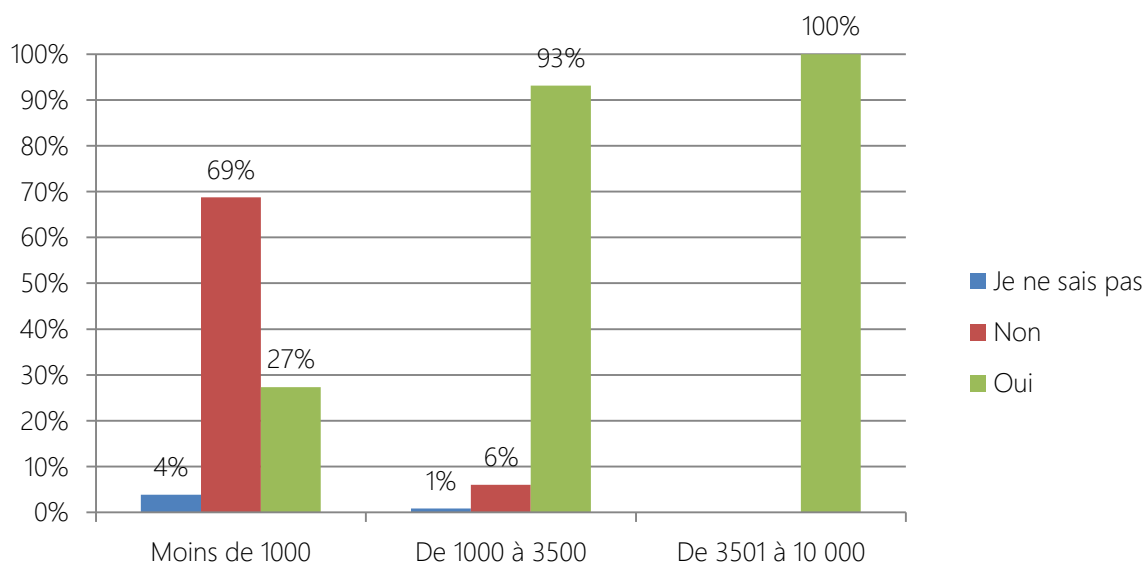
Un système d'information ouvert et interopérable est essentiel pour mettre en place de nombreux projets de dématérialisation. Pourtant, **plus d'une mairie sur deux (54,5%) ne dispose pas de serveur informatique.**

Plus parlant encore : ce chiffre grimpe à 68,8% pour les mairies de moins de 1000 habitants. Autant de structures qui ne pourront pas, en l'état, mettre en place un projet comme COMEDEC.

Tableau 1 : "disposez-vous d'un serveur informatique en mairie ?"

Oui	Non	Je ne sais pas
321	414	24
42,3%	54,5%	3,2%

Répartition de la présence ou non d'un serveur informatique, par strates

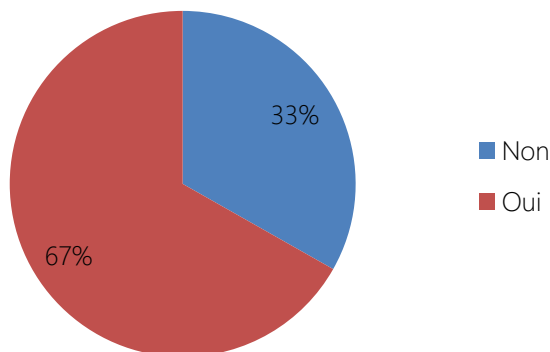


*« La dématérialisation est une chose utile et on gagne du temps quand on a les outils adéquats ... Le seul problème est qu'il faut faire comprendre au Maire les avantages et les obligations, puis le convaincre d'engager le budget nécessaire pour le bon matériel. C'est loin d'être facile pour les petites communes. »*

Une commune de 105 habitants (57)

## Une vraie volonté de se connecter mais un haut-débit rarement accessible

Accès WiFi en mairie



Si l'accès WiFi n'est pas indispensable pour mettre en place des projets de dématérialisation, il est bien souvent révélateur d'une volonté de se tourner vers les nouvelles technologies.

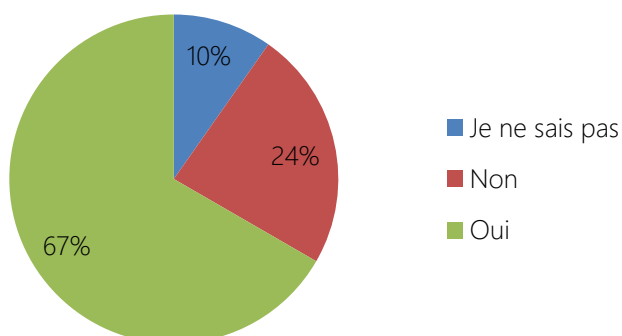
En outre, le WiFi simplifie les usages mobiles et est l'un des symboles de la société connectée.

Plus de 66% des communes ont accès au WiFi en mairie. C'est un des rares critères sur lequel toutes les strates sont globalement logées à la même enseigne (entre 65 et 71%). Un chiffre positif, signe de la volonté des communes de se doter d'outils modernes et efficaces.

*« La dématérialisation ? Un progrès énorme. Dommage que le débit ne suive pas toujours. »*

Une commune de 661 habitants (77)

A votre connaissance, votre mairie dispose-t-elle d'un accès haut débit ?



**Malgré cette volonté, le frein du débit de la connexion est bien réel dans les petites structures.**

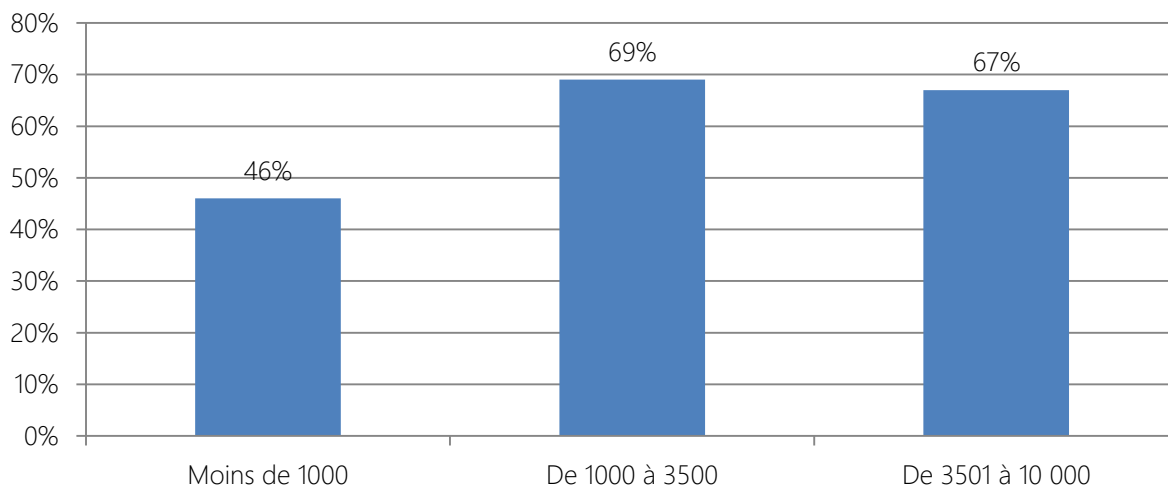
66,7% des répondants déclarent disposer d'un accès haut-débit en mairie. Du point de vue déclaratif, ce sont déjà plus de 23% des mairies qui souffrent de ce frein important.

En testant les usages du web possibles en mairie (lecture fluide d'une vidéo en ligne, rapidité de chargement des pages web, rapidité

d'upload de documents), le taux réel d'accès au haut-débit descend à 51,1%.



### Taux d'accès réel à Internet en haut débit, par strates

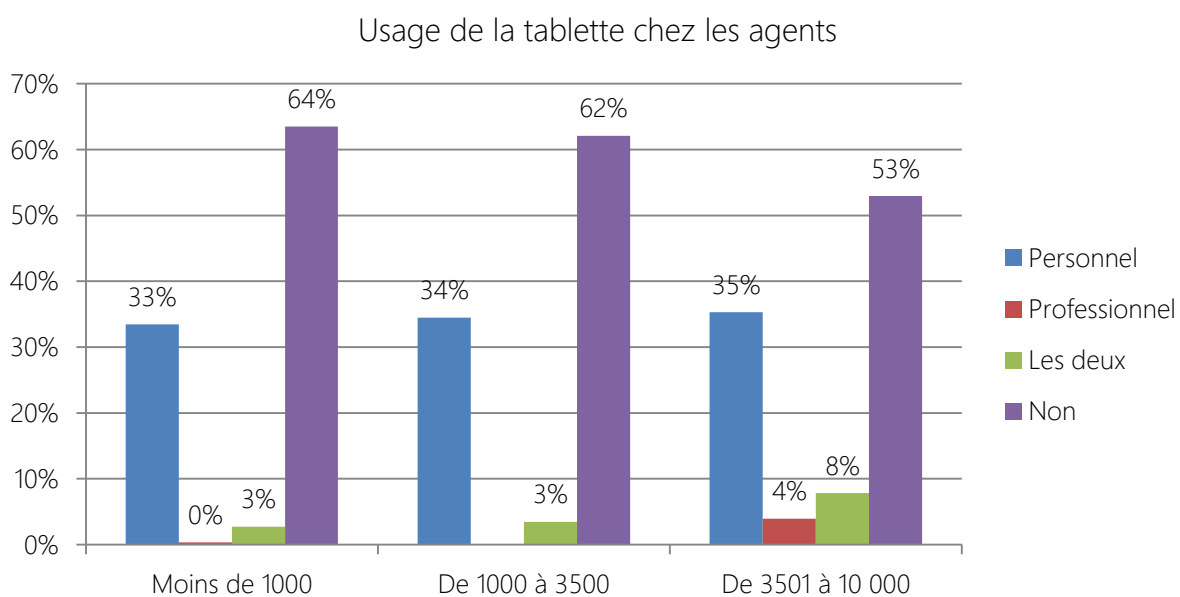
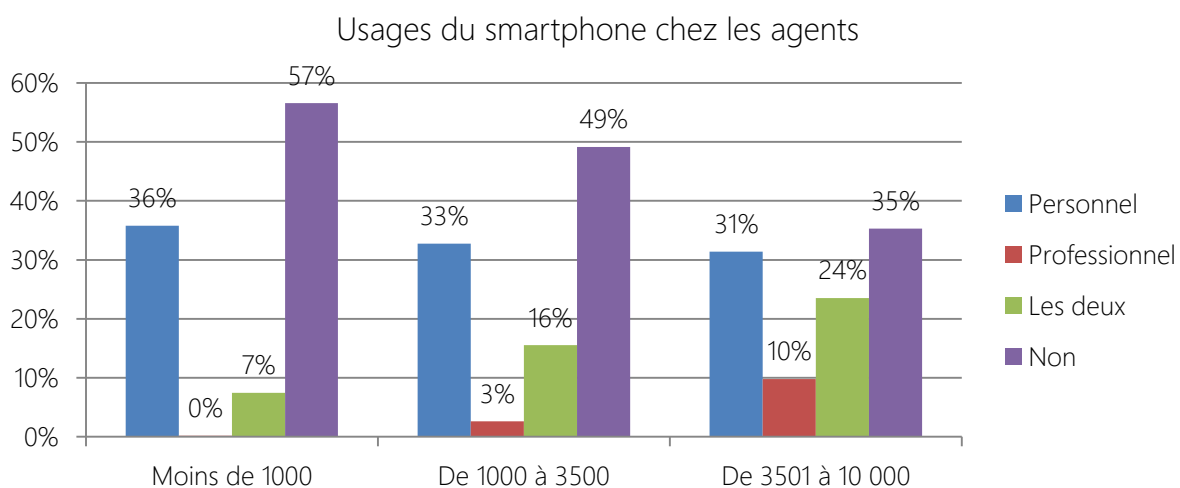


- ▶ En croisant les données déclaratives et les usages du web possibles en mairie, on apprend qu'une mairie sur deux ne dispose pas d'un accès à Internet haut débit en mairie. Un élément fortement bloquant pour dématérialiser les procédures administratives et comptables qu'il est essentiel de prendre en compte.
- ▶ Ce frein se situe essentiellement dans les communes de moins de 1000 habitants ou ce sont 54% des répondants qui n'ont pas accès à Internet haut débit.

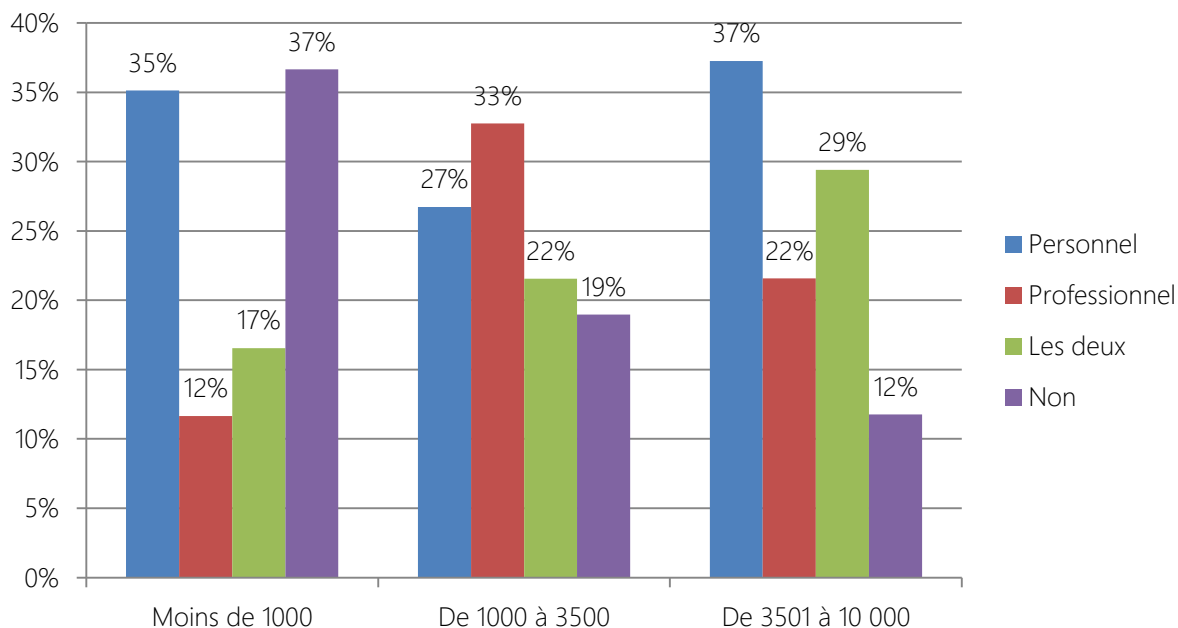
## USAGES DES TERMINAUX MOBILES

Mobilité : des situations contrastées

### ► Pour les agents



### Usage de l'ordinateur portable chez les agents



Les usages professionnels des terminaux mobiles sont assez peu répandus chez les agents des mairies de moins de 10 000 habitants. Si les usages strictement personnels sont globalement stables autour de 30%, quelle que soit la strate et l'outil (smartphone, tablette, ordinateur portable), les usages professionnels croissent généralement avec la taille de la commune.

Nous retenons notamment que :

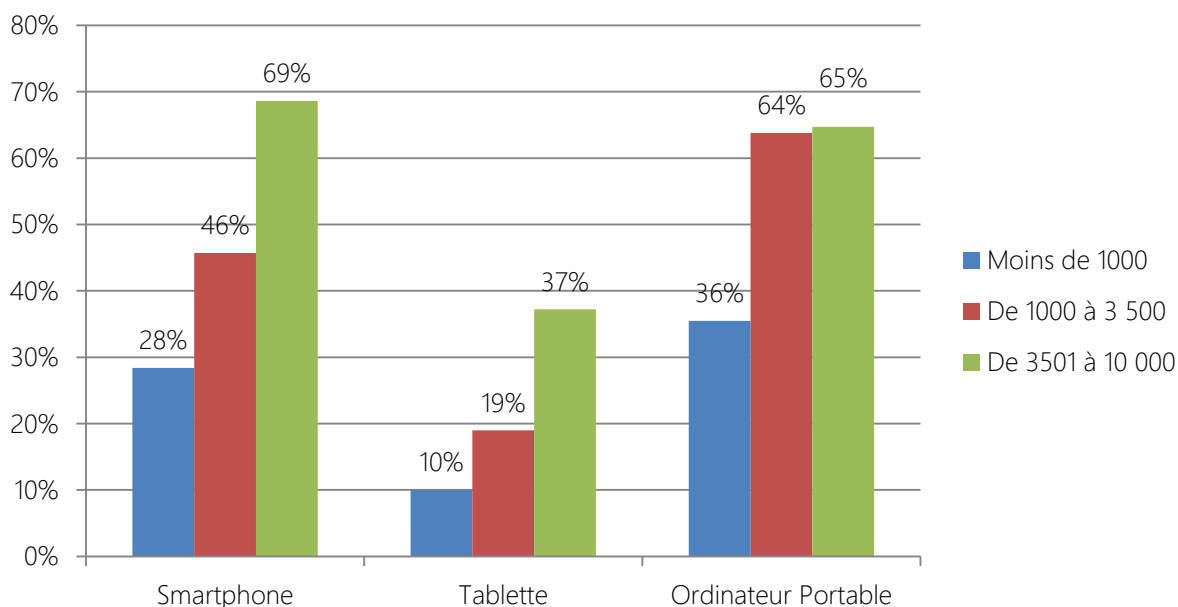
- Les tablettes sont très peu utilisées dans un contexte professionnel (entre 3 et 10%).
- Les ordinateurs portables sont sensiblement plus utilisés professionnellement dans la strate 1000 à 3500.
- Un tiers des répondants sur les mairies de 3501 à 10 000 habitants utilise le smartphone dans un contexte professionnel.

Tableau 2 Usages professionnels des terminaux mobiles par les agents (cumulé "usage professionnel" et "les deux")

	Smartphone	Tablette	Ordinateur Portable
Moins de 1000	7,6%	3%	28,21%
De 1000 à 3 500	18,1%	3,5%	54,3%
De 3501 à 10 000	33,3%	11,76%	51%

► Pour les élus

Usages professionnels des terminaux mobiles par les élus (cumulé "usages professionnel" et "les deux")



Les usages professionnels des terminaux mobiles chez les élus sont fortement liés à la taille de la commune. L'usage du smartphone est multiplié par 2,4 entre les communes de moins de 1000 habitants et celles de plus de 3501.

On note un intérêt certain pour la tablette puisque 10% des élus l'utilisent dans un cadre professionnel dans les plus petites communes. Un chiffre qui grimpe à **plus d'un tiers des répondants sur la strate 3501 à 10 000 habitants**.

Enfin, l'ordinateur portable est plutôt courant dans les communes de plus de 3500 habitants (64,7%) alors qu'il n'est que de 35,5% dans les plus petites mairies.

Globalement, les élus utilisent davantage les terminaux mobiles que les agents.

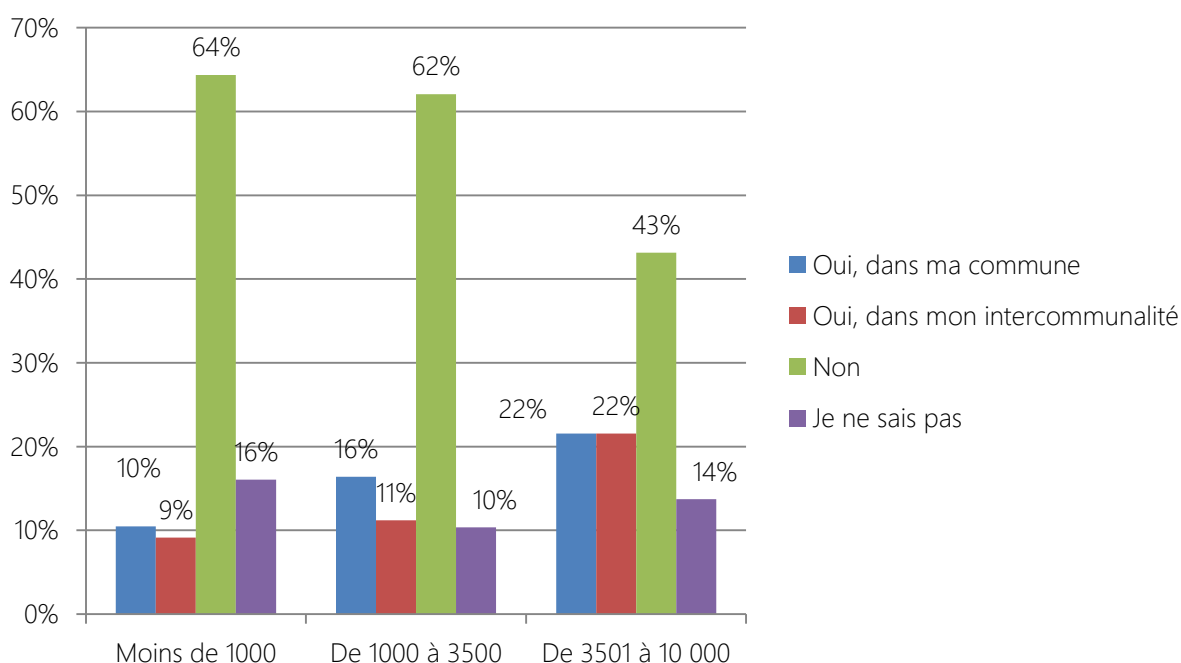
## UNE ORGANISATION INTERNE RADICALEMENT DIFFERENTE SELON LA TAILLE DE LA COMMUNE

### Des conseils municipaux dépourvus d'élus numériques

La présence d'un élu référent en matière de numérique passe du simple au double selon la taille de la mairie. Ce type d'élu est présent dans 19% des communes de moins de 1000 habitants (élu de la commune ou de l'intercommunalité), dans 27% des communes de 1000 à 3500 habitants et dans 44% des communes de 3501 à 10 000 habitants.

► Dans leur grande majorité, les conseils municipaux et les conseils communautaires des petites collectivités locales n'ont pas été sensibilisés à la thématique du numérique.

Votre commune ou intercommunalité dispose-t-elle d'un élu référent en matière de numérique ?



### Les agents des petites collectivités sont des professionnels généralistes

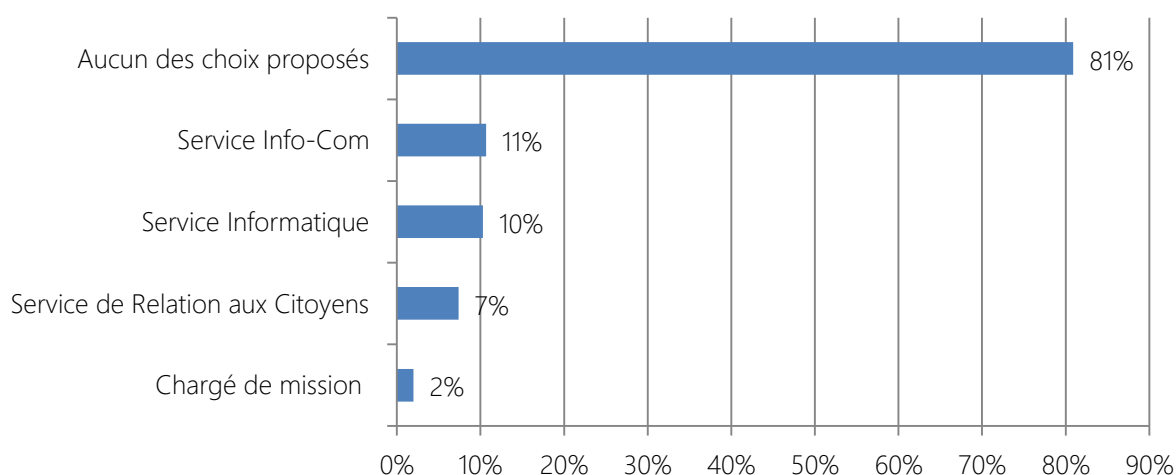
Les mairies de moins de 10 000 habitants emploient très majoritairement des agents généralistes. Les plus petites fonctionnent avec très peu de ressources humaines et les agents doivent savoir tout faire.

80% des répondants ne disposent ni d'un service informatique, ni d'un service information-communication, ni d'un service de relation aux citoyens, ni d'un chargé de mission en lien avec le numérique.

*« C'est trop technique à mettre en place pour les petites structures sans service informatique ! Il a fallu changer de copieur, d'ordinateur et de logiciel. C'est lourd financièrement pour une petite collectivité. La mise en route est consommatrice de temps. Quand on est seul, c'est problématique. »*

Une commune de 590 habitants à propos de la dématérialisation (35)

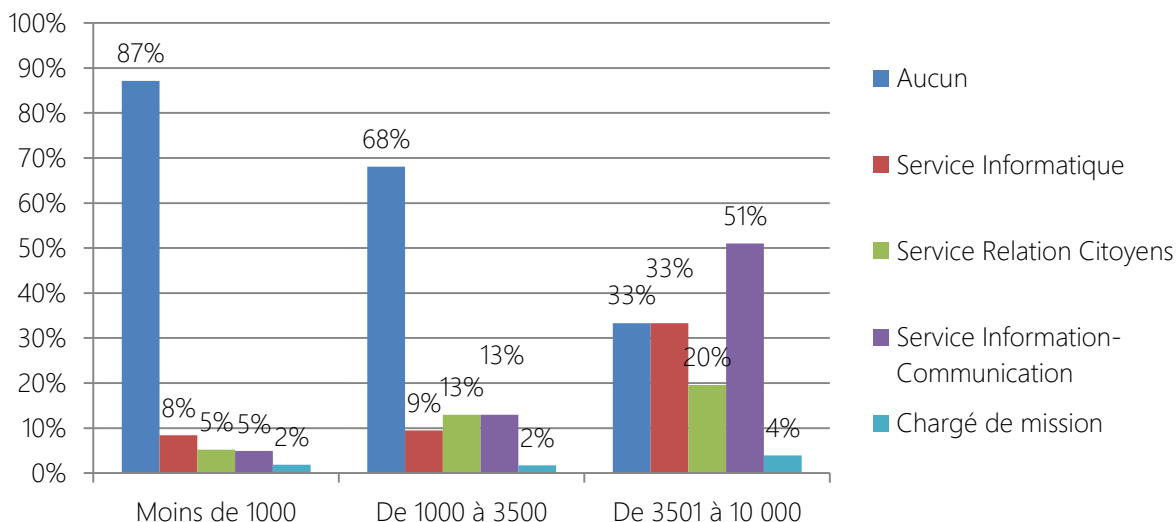
Taux de présence de services /agents spécialisés



Les situations sont encore une fois très différentes selon la taille de la commune. Tandis que 87% des communes de moins de 1000 habitants ne disposent d'aucun des services spécialisés proposés, ce taux descend à 68% sur la strate supérieure puis à un tiers seulement des répondants pour la strate la plus grande (3501 – 10 000).

Les communes de 3501 à 10 000 habitants sont le plus souvent dotées d'un service Information-Communication (51%), puis d'un service Informatique (33%) et plus rarement (20%) d'un service de Relation Citoyens.

### Services spécialisés présents en mairie

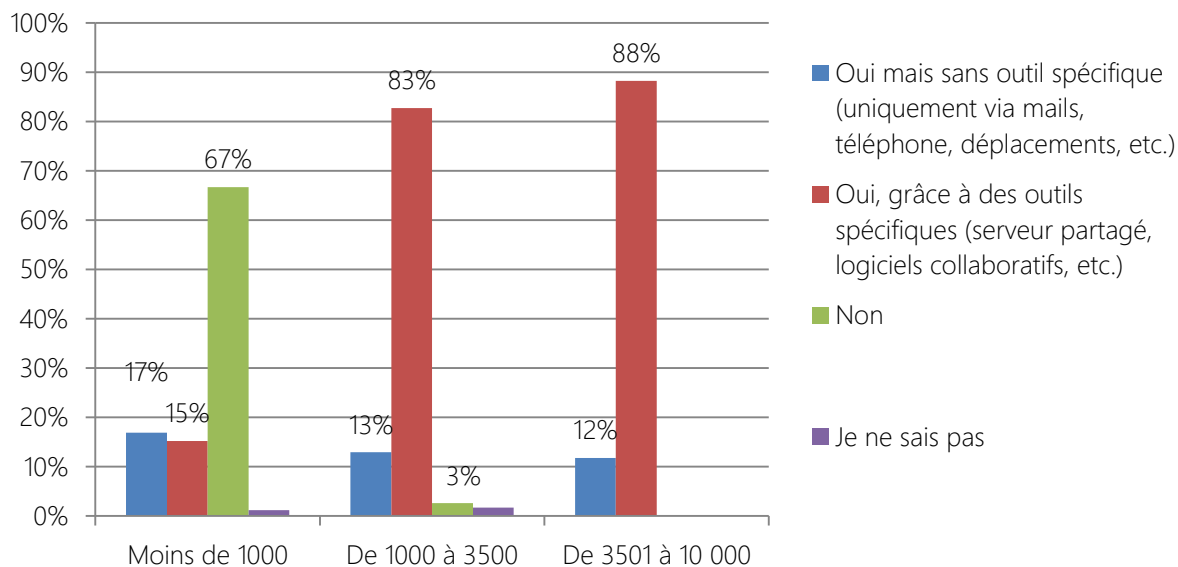


► Les petites communes fonctionnent pour leur grande majorité grâce à des agents généralistes, qui doivent être compétents et opérationnels sur tous les sujets de l'administration. Souvent peu nombreux en mairie, ces agents ne peuvent pas dégager suffisamment de temps pour se former seuls sur les problématiques du numérique et mener à bien de véritables projets innovants.

### Le travail collaboratif : réservé aux plus grandes communes

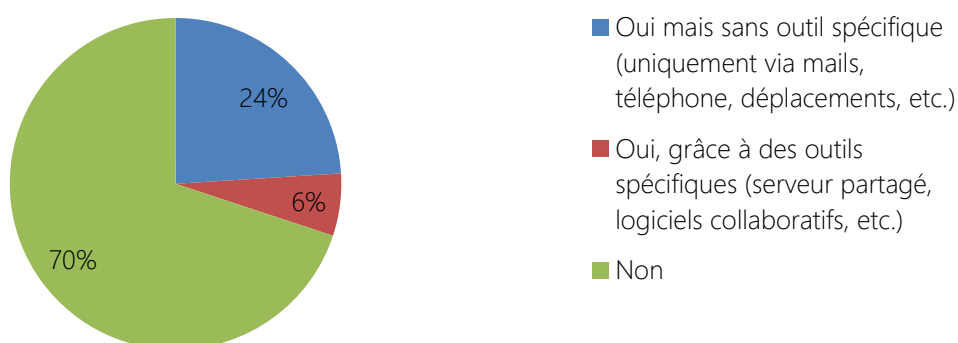
Un répondant sur deux déclare travailler de manière collaborative au sein de sa mairie. Des chiffres qui varient fortement selon la strate, comme détaillé ci-dessous. Sans surprise, les petites communes travaillent rarement de manière collaborative puisque le secrétaire de mairie est bien souvent seul. Un très bon point à soulever : les mairies qui travaillent de manière collaborative se dotent majoritairement d'outils adaptés (serveurs partagés, logiciels collaboratifs, etc.).

### Travaillez-vous en réseau au sein de la mairie ?



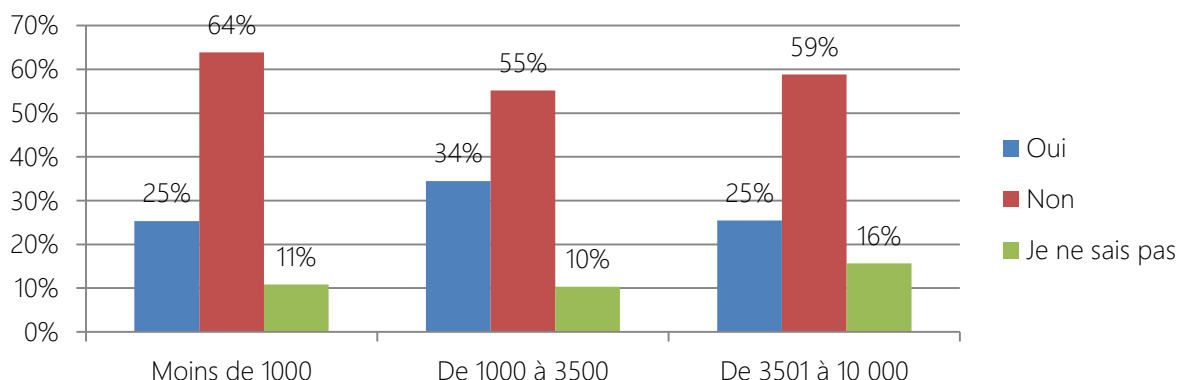
Au sein de l'intercommunalité, la coopération est encore rare. A l'heure de la mutualisation des moyens et des compétences et après une grande vague de fusions de communautés de communes, la coopération intercommunale commence tout juste à s'organiser. 30% des répondants déclarent travailler en collaboration au sein de leur intercommunalité et 6% disposent d'outils adaptés pour le faire.

### Travaillez-vous en réseau au sein de votre intercommunalité ?





### Travaillez-vous en réseau au sein de votre intercommunalité, par strates (cumulé avec ou sans outils spécifiques)

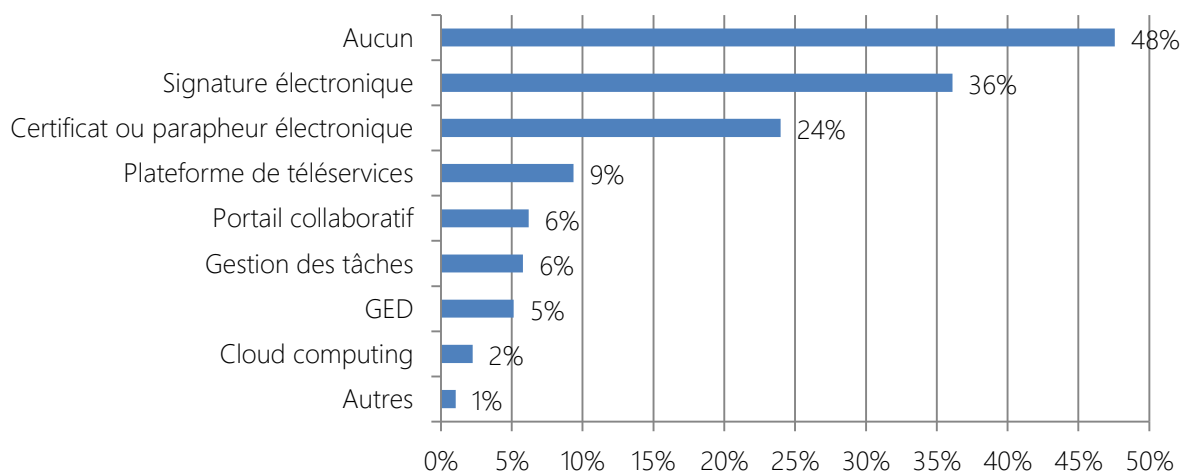


Signature, certificat et parapheur électronique sont les outils d'organisation interne les plus utilisés

L'usage de la signature (36%), du certificat ou du parapheur électronique (24%) est encore peu répandu mais commence doucement à se déployer, notamment en raison des obligations réglementaires (PES V2, notamment). Si rien n'oblige leur usage, opter pour une signature, un certificat ou un parapheur électronique permet de tirer davantage de bénéfices de la dématérialisation.

L'usage encore peu répandu d'autres outils d'organisation interne, comme une GED, un outil de gestion de tâches, un portail collaboratif ou une plateforme de gestion des téléservices, montre que si les mairies commencent effectivement à moderniser leurs outils, elles sont encore loin de moderniser leurs procédures et leur mode de fonctionnement. En effet, signature, certificat et parapheur électroniques sont la simple traduction numérique d'outils « historiques ».

### Parmi ces outils, lesquels utilisez-vous pour votre organisation interne ?



## GESTION DE LA RELATION CITOYEN

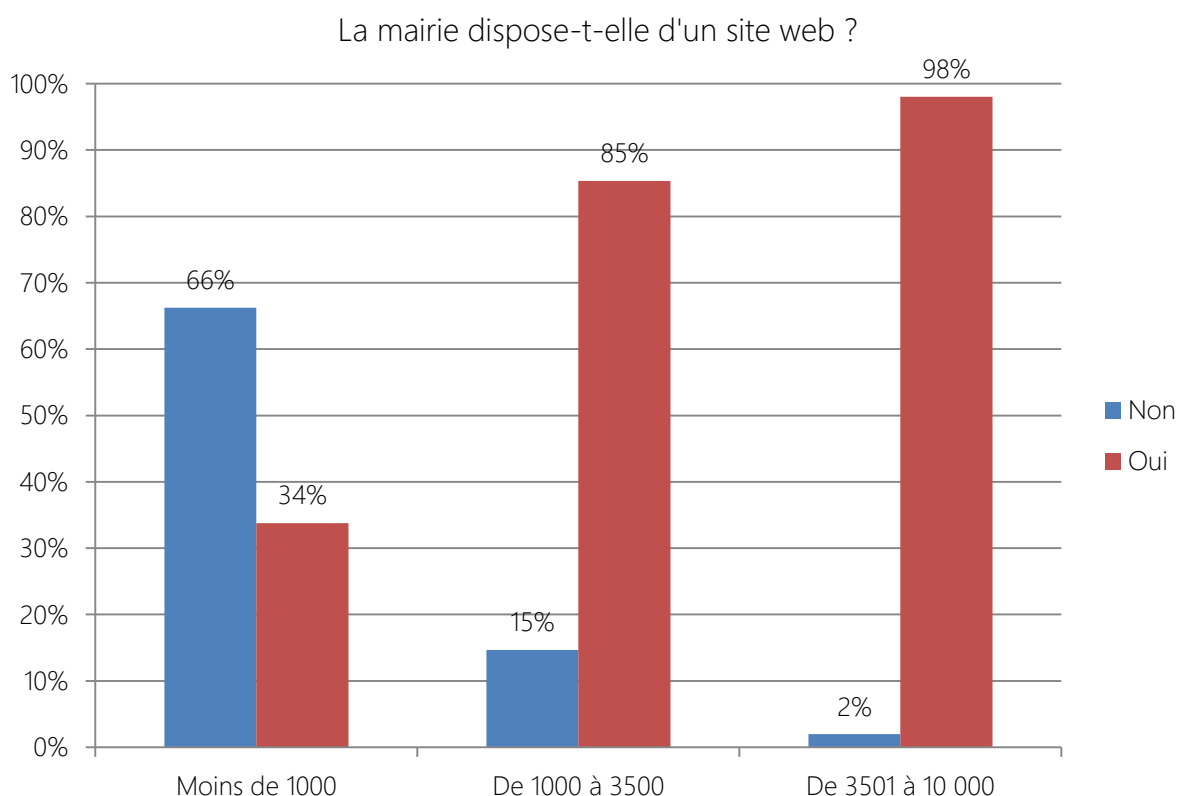
### Une présence web faible dans les communes de moins de 1000 habitants

---

54% des communes des répondants ne disposent pas de site web. Un manque qui ne concerne que très rarement les communes de plus de 3501 puisqu'elles sont moins de 2% à ne pas avoir de site web. Au contraire, les mairies de moins de 1000 habitants sont 66,2% à ne pas disposer de cet outil.

Si le site web n'est pas indispensable pour proposer des services en ligne aux administrés, il permet tout de même de fluidifier l'information aux citoyens et de moderniser la communication de la commune.

A l'heure où le web prend une très grande ampleur dans la vie de chacun, les communes françaises pâtissent du manque de temps, de moyens et de compétences pour mettre en œuvre de tels outils.

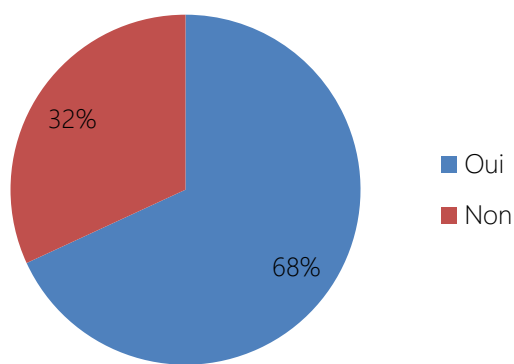


## L'e-mail professionnel : un outil rare ...

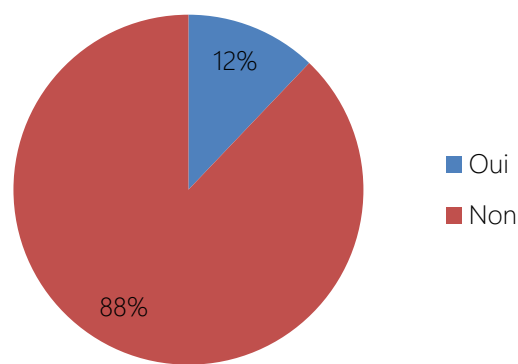
68% des répondants déclarent disposer d'adresse e-mail professionnelles.

Un chiffre à nuancer. Nous avons analysé notre fichier de contacts et identifié toutes les adresses e-mails fournies par un fournisseur d'accès à Internet. Au final, **ce ne sont plus que 12% des répondants qui disposent effectivement d'adresses e-mails professionnelles, avec un nom de domaine propre à la mairie.**

Disposez-vous d'adresses e-mail professionnelles ? (Déclaré)

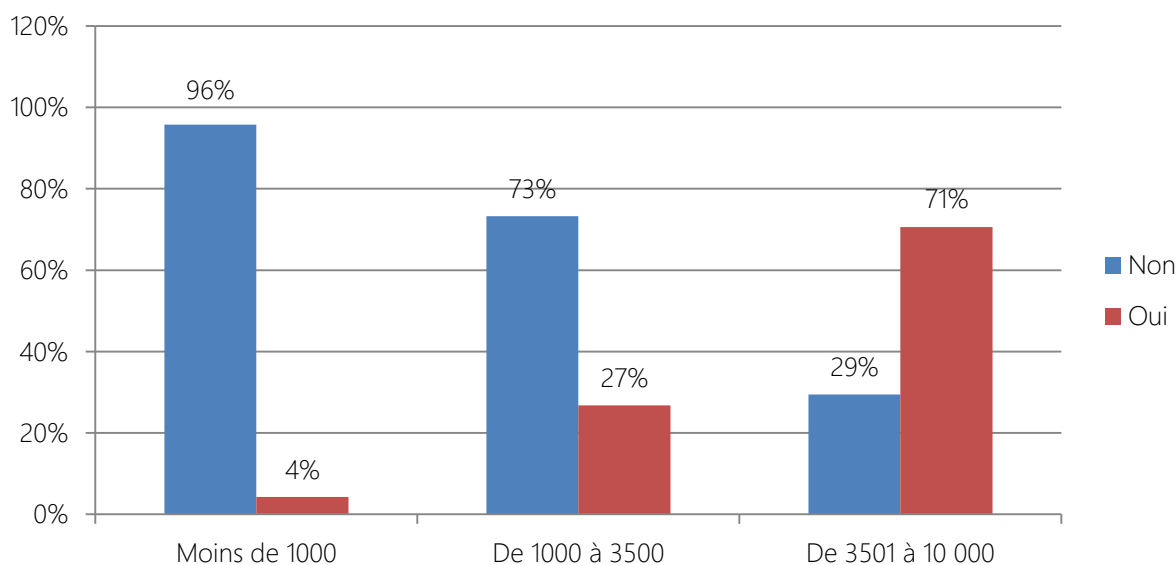


Disposez-vous d'adresses e-mail professionnelles ? (Constaté)

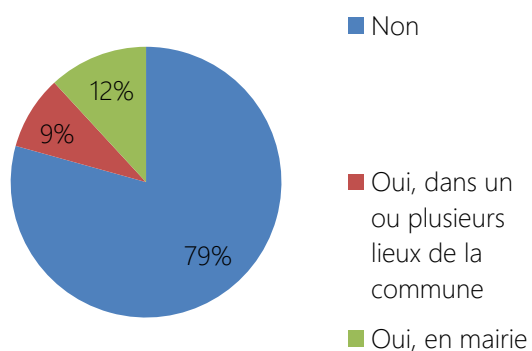


Les adresses e-mail professionnelles de notre étude se trouvent essentiellement dans les grandes communes, la tendance s'inversant sur la strate 3501 à 10 000 habitants.

Disposez-vous d'adresses e-mail professionnelles ? (Constaté)



Un accès WiFi est-il mis à disposition des citoyens ?



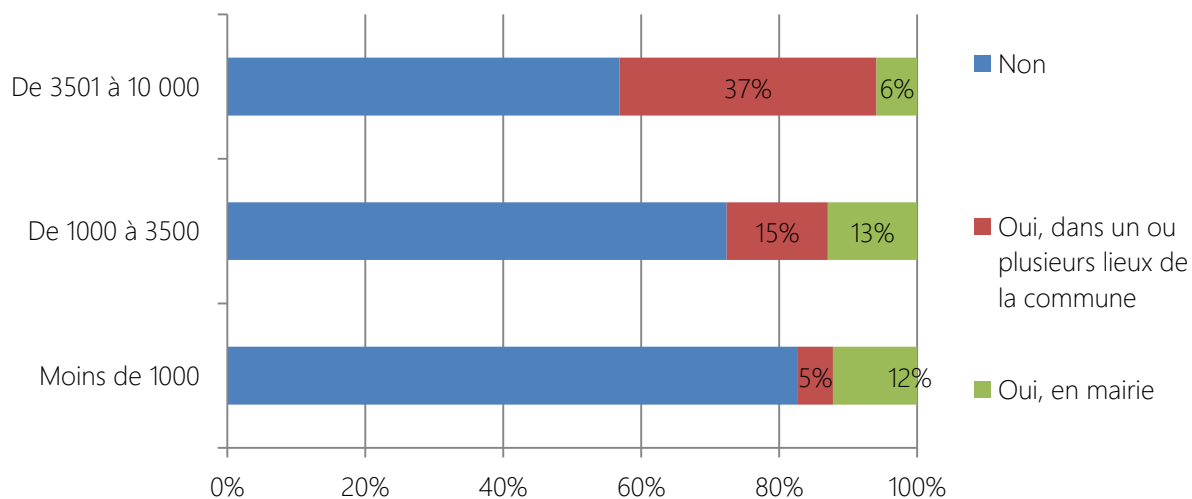
21% des répondants déclarent mettre un accès WiFi à disposition des citoyens, en mairie ou dans un ou plusieurs lieux de la commune.

Si ce chiffre peut sembler faible au premier abord, il faut le lire au regard de ce qui existe dans les grandes communes. Or, la mise à disposition du WiFi est encore loin d'être automatique, même dans les grandes villes<sup>2</sup>.

Un bon point donc, qui dénote une volonté de proposer de nouveaux services aux administrés.

Au niveau des strates, on remarque que plus la commune est grande et plus cet accès se détache de la mairie et se trouve dans d'autres lieux (bibliothèque, école, etc.).

Répartition de la fourniture d'un accès WiFi aux administrés, par strates



<sup>2</sup> Voir à ce sujet : <http://www.europe1.fr/municipales/moi-maire-je-mettrai-le-wifi-gratuit-1807699>

## PARTIE 2 : LA DEMATERIALISATION

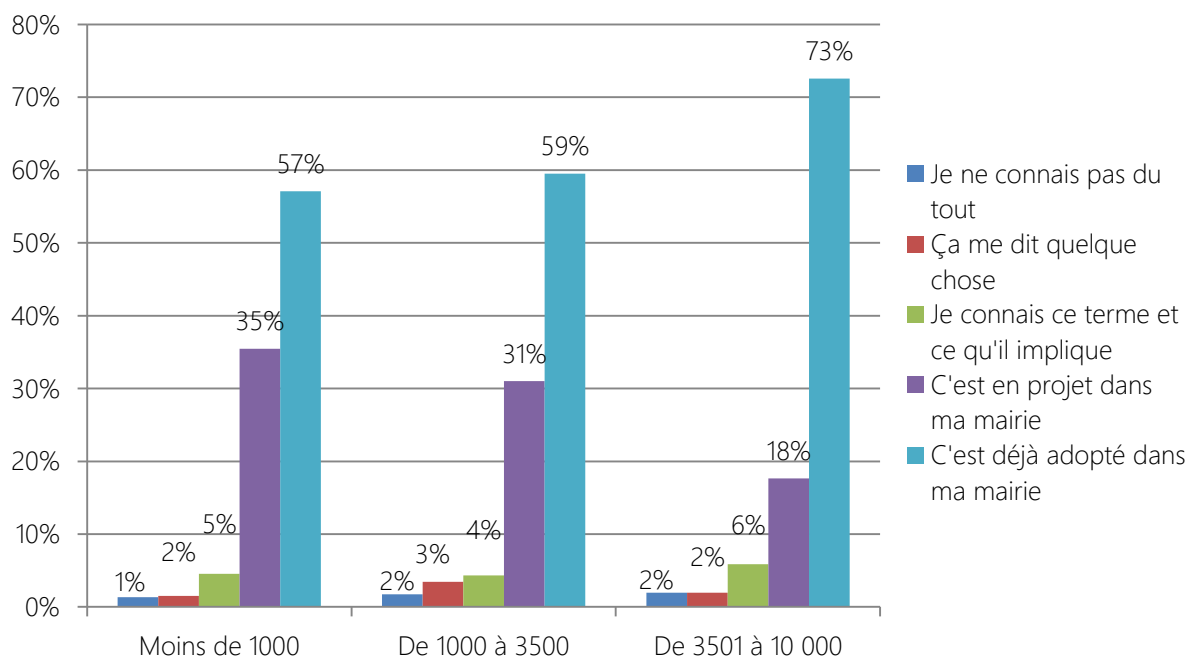
### LES PODIUMS DE LA DEMATERIALISATION

La dématérialisation est un sujet vaste, complexe et multiple. Quels sont les projets, protocoles et outils les plus adoptés par les mairies ? Quels sont les moins adoptés et pourquoi ? Les retours de notre enquête fournissent quelques éléments de réponse.

Les projets les plus adoptés



Quel est votre niveau d'information sur le terme "PES V2" ?



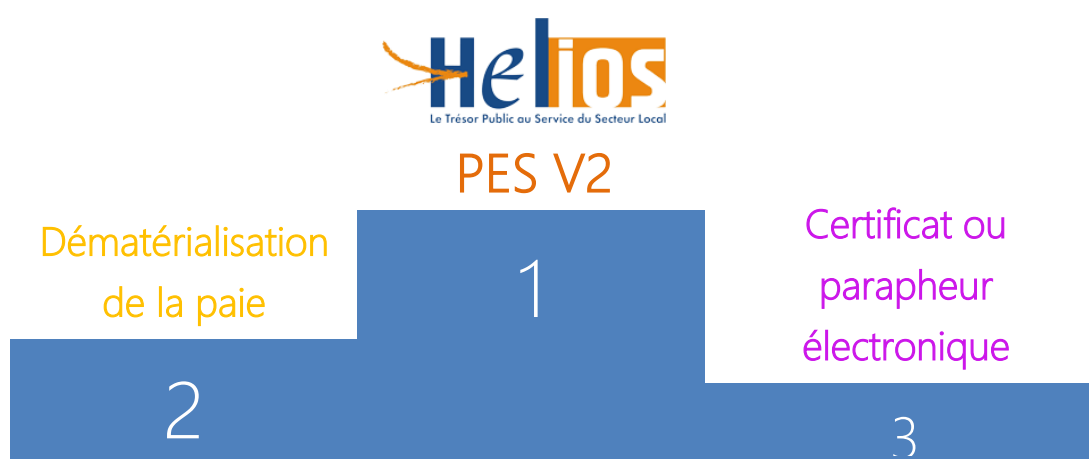
Le Protocole d'Echange Standard V2 arrive sans surprise en tête des projets les plus adoptés par les mairies puisqu'obligatoire au 1<sup>er</sup> janvier 2015. Environ 90% des mairies ont adopté ou sont en cours d'adoption du PES V2, toutes strates confondues. On observe que la mise en place se fait des plus grandes communes vers les plus petites : les projets déjà finalisés sont plus courants dans les communes de plus de 3500 habitants (72,55% contre 59,5% et 57% dans les communes plus petites).

L'adoption de la Norme pour la Déclaration Dématérialisée des Données Sociales (N4DS) arrive en 2<sup>ème</sup> position de notre classement avec 44,3% d'adoption.

Enfin, l'outil Xémélios est utilisé par 38,7% des répondants. Notons tout de même la **grande disparité dans le niveau d'information** puisqu'en parallèle de ce bon résultat, 24,2% des répondants ne connaissent pas du tout le terme « Xémélios ».

Les projets les plus « en cours d'adoption »

---



Parmi les projets les plus en cours d'adoption, on retrouve le PES V2 (33,6%), thème majeur de ce dernier trimestre 2014, suivi de la dématérialisation de la paie (25%) et de l'utilisation d'un certificat ou parapheur électronique (25%).

► On note une vraie démarche volontariste avec la dématérialisation de la paie, qui n'est pas obligatoire.

L'usage du certificat ou parapheur électronique découle des autres projets de dématérialisation, notamment du PES V2.



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.

67% des répondants ne savent pas ce qu'est COMEDDEC et le projet n'est adopté que par 7% des répondants.

L'éditique ou la dématérialisation des courriers, est une technique moyennement connue (53% ne connaissent pas) et ne séduit pas : 9% d'adoption. On imagine que d'autres projets sont prioritaires.

Enfin, le Système de Dépôt de Fichiers Intégré mis à disposition par l'INSEE est peu connu (52% ne connaissent pas) et peu adopté (13%). Il faut admettre que le thème de la dématérialisation des données relatives aux personnes physiques est particulièrement complexe et fait intervenir de nombreux acteurs. AIREPNET, RNIPP, SDFI, e.LISTELEC, PECOTO ... Il y a de quoi y perdre son latin.

*« Une fois que tout fonctionne normalement c'est parfait mais les débuts sont compliqués et on perd plus de temps que l'on en gagne. J'ai toujours été volontaire pour aller de l'avant même si quelque fois on manque de temps et d'informations. »*

Le/la secrétaire général(e) d'une commune de 2000 habitants (58)

*« La dématérialisation, c'est bien ... mais la mise en place est longue et fastidieuse en raison des contraintes logicielles et de la complexité pour chaque type de dématérialisation (certificats électroniques, conventions, tiers de confiance, ...), dans une grande diversité de domaines d'application (comptabilité, marchés publics, gestion du personnel, état civil, recensement militaire, ...), sans compter le manque d'information et d'accompagnement. »*

Une commune de 180 habitants (54)

*« C'est une avancée dans la gestion des documents, du temps, de l'argent, du personnel, mais ce n'est pas la priorité à l'heure actuelle. Cela paraît compliqué pour beaucoup de gens. L'information et surtout la formation des agents me paraissent primordiales, mais peut-être pas bien comprises par les élus et les agents eux-mêmes. Un long chemin semble encore à parcourir ! »*

Une commune de 3000 habitants (33)

Les données et témoignages exposés ci-dessus posent la question suivante : **comment communiquer efficacement sur la dématérialisation des collectivités locales ?** Multiplicité des procédures, des protocoles, des plateformes, des acteurs ... Il est compliqué pour les agents et élus de se retrouver dans l'ensemble des projets possibles. Résultat : des mises en œuvre au coup par coup, en fonction des échéances réglementaires, et qui empêchent de percevoir réellement les avantages à tirer de la dématérialisation.

Ce sont des sujets extrêmement techniques mais qui doivent pourtant bénéficier de l'engagement des élus et des agents car ils nécessitent de repenser l'organisation en place et d'y mettre un certain nombre de moyens. Comment sensibiliser sans noyer ? Informer sans effrayer ? Faire adhérer ?

Une communication globale, simplifiée et harmonisée par un organisme dédié serait sans doute une piste.



## PERCEPTION DE LA DEMATERIALISATION

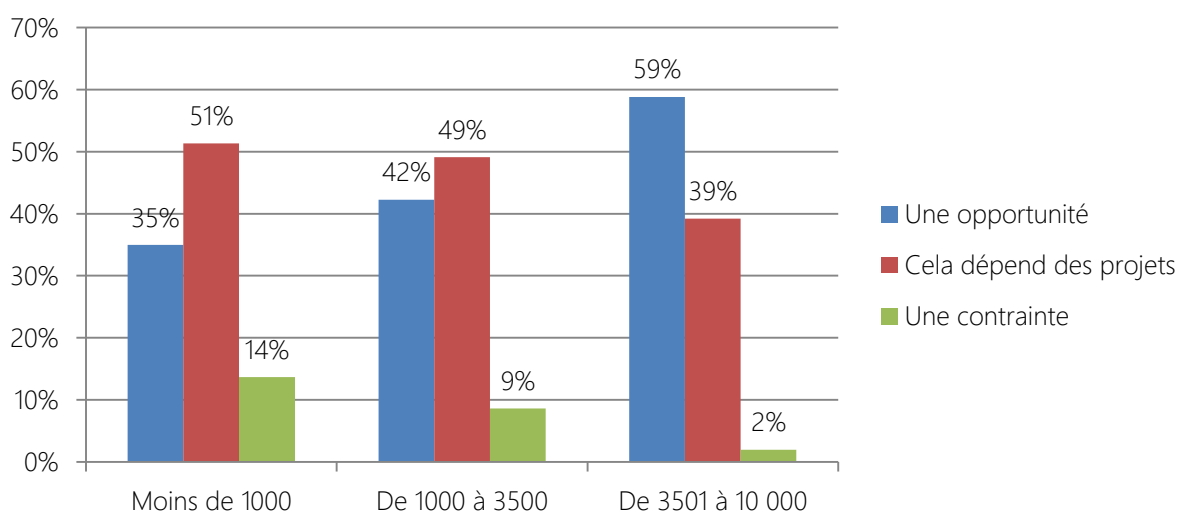
« Oui, mais ... » : un enthousiasme confronté aux réalités du terrain

Globalement, **38%** des mairies perçoivent la dématérialisation comme une opportunité, **12%** comme une contrainte. Une mairie sur deux déclare que « cela dépend des projets ». L'enthousiasme est donc plutôt mesuré en raison essentiellement d'une mise en œuvre particulièrement difficile.

*« La dématérialisation est un progrès positif dans l'ensemble mais je perçois un manque d'investissement de la part de l'Etat, tant au niveau des moyens matériels que de l'information et de la formation. »*

Une commune de 150 habitants (11)

Globalement, vous percevez la dématérialisation de votre commune comme :



Du point de vue des strates, les chiffres sont explicites : **plus la commune est petite, moins la dématérialisation est perçue comme une opportunité**. Si à peine 2% des répondants sur la strate 3501 à 10 000 habitants voient la dématérialisation comme une contrainte, ils sont plus de 13,5% dans les communes de moins de 1000 habitants.

En cause : les contraintes matérielles et budgétaires, mais pas seulement. Les petites mairies fonctionnent essentiellement grâce aux secrétaires de mairie, qui sont polyvalents et travaillent parfois à temps partiel. Compte tenu de la complexité des projets, ces agents généralistes manquent cruellement de temps et de compétences pour s'attaquer sereinement à ces projets d'ampleur.

*« Nous appliquons la dématérialisation totale en compta depuis peu de temps. Mais pour les petites communes, je ne perçois pas le gain de temps réalisé. Le gain est surtout du côté trésorerie. »*

Une commune de 2200 habitants (83)

D'autre part, les communes ont parfois la sensation de supporter toutes les charges nécessaires mais de ne pas récolter les fruits de la dématérialisation.

*« C'est bien et pratique à l'usage mais cela demande au départ un investissement du temps de travail en plus des charges habituelles, surtout pour les petites communes où il n'y a qu'un seul secrétaire. »*

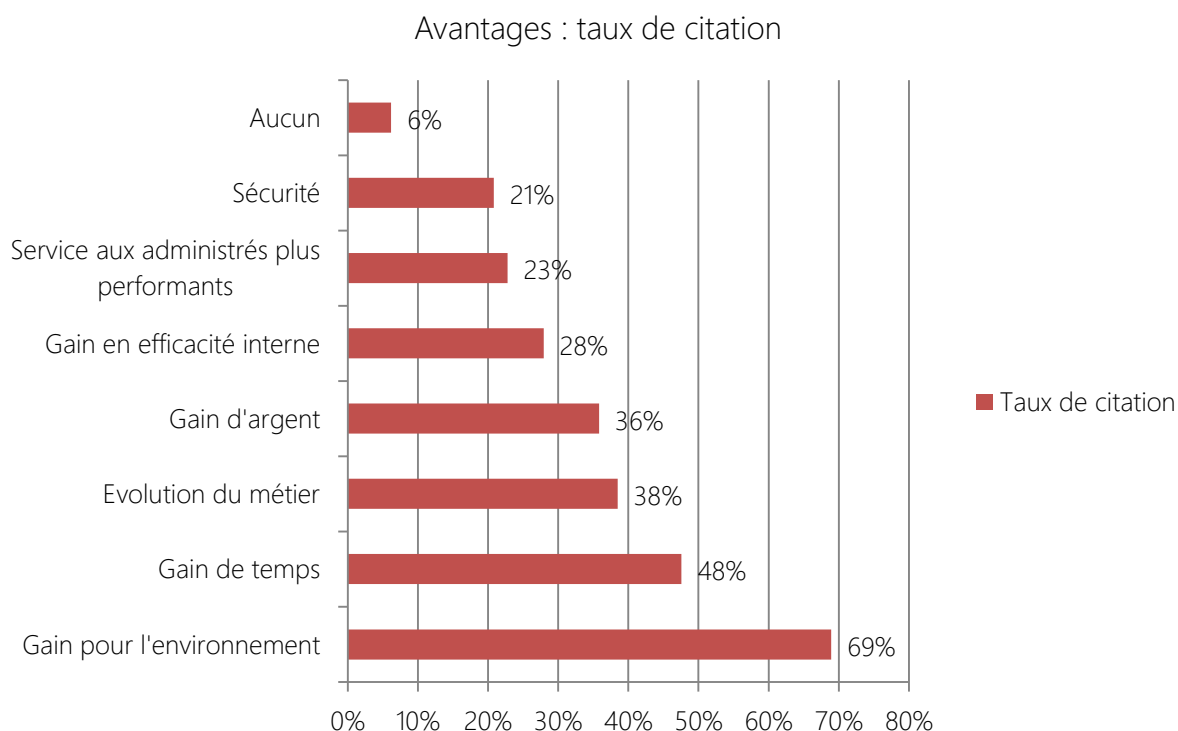
Une commune de 110 habitants (26)

*« Cela va dans le bon sens mais le temps manque énormément pour être bien préparé et les communes ne sont pas égalitaires devant ces projets ! Les petites communes rurales avec une mauvaise connexion internet et un(e) secrétaire à temps non complet vont rencontrer beaucoup de difficultés. Il faut un vrai engagement personnel de la secrétaire. »*

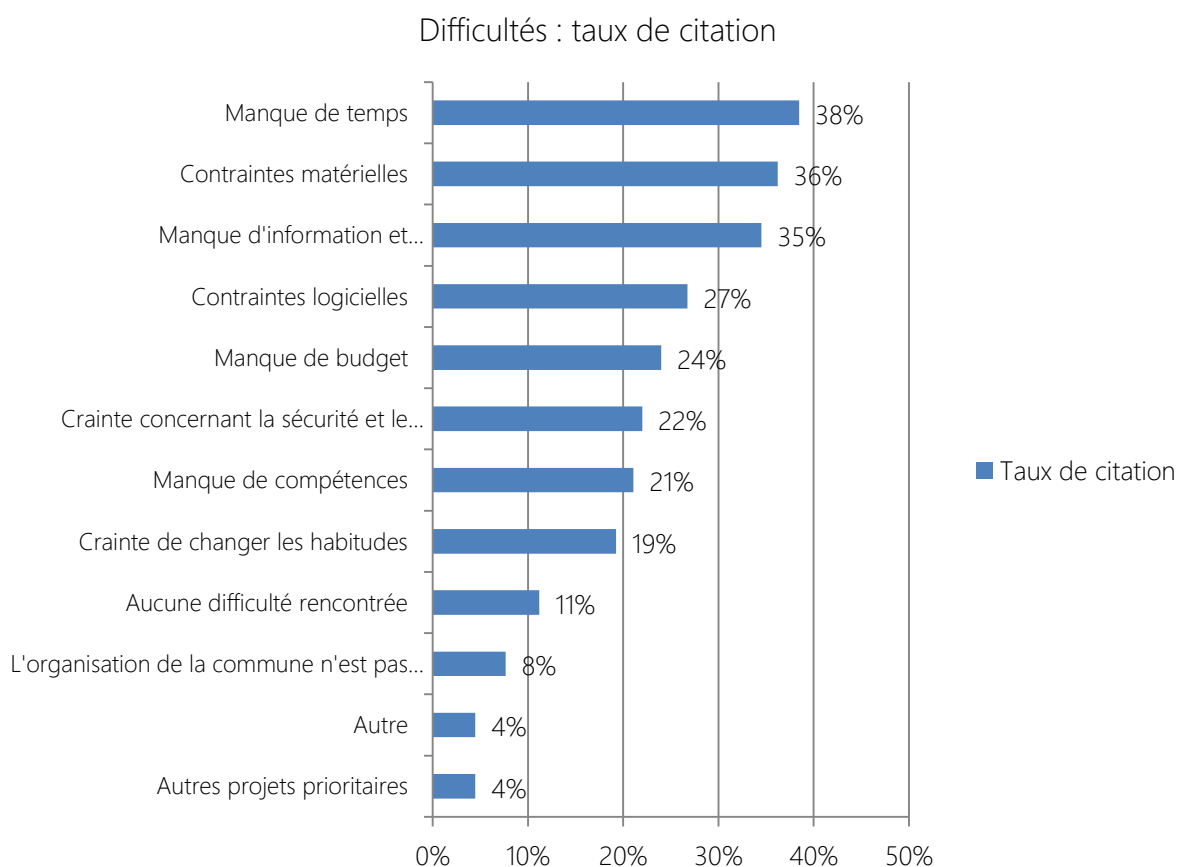
Une commune de 500 habitants (11)

*« On nous demande d'être de plus en plus spécialistes, ce qui n'est pas possible dans les petites communes ! Il faut faire de plus en plus de choses, sans moyens. »*

Une commune de 450 habitants (84)



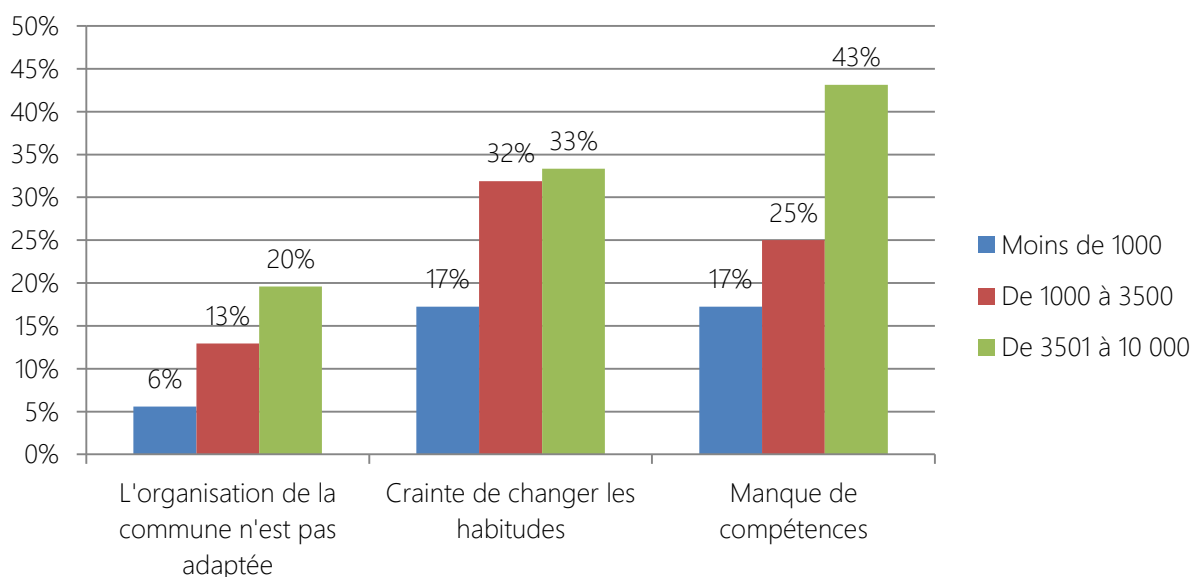
L'avantage principalement perçu par les communes, avec plus de 20 points d'avance, est celui du gain pour l'environnement. Vient ensuite le gain de temps (pour les communes, mais aussi, pour les services de l'Etat) puis l'évolution du métier des agents, avec moins de tâches répétitives et/ou à moindre valeur ajoutée. Enfin, les économies potentiellement réalisées grâce à la dématérialisation sont perçues par plus d'un tiers des répondants. La sécurité et l'amélioration du service aux administrés sont les oubliés de ce classement, avec un peu plus de 20% de citation seulement. Notons enfin que 6% des répondants ne perçoivent aucun avantage.



Du côté des difficultés, les taux de citation sont plus serrés. **Le manque de temps est la difficulté rencontrée par le plus grand nombre de répondants : 38,5%**. Viennent ensuite les contraintes matérielles et le manque d'information/accompagnement, à 36,2 et 34,5%.

Comme perçu en amont dans l'analyse, la résistance au changement ne semble pas être un frein majeur à la mise en œuvre de la dématérialisation. Plus de 80% des répondants ne citent pas la crainte de changer les habitudes de travail comme difficulté rencontrée. Cependant, en détaillant les résultats par strates, il est intéressant de voir que cette difficulté est plus largement rencontrée par les plus grandes communes puisqu'un tiers des répondants des communes de plus de 3501 habitants l'évoquent :

### Taux de citation des difficultés : zoom sur 3 réponses par strates



Plus surprenant encore : **les répondants des grandes communes citent le manque de compétences à 43,1%**. Ce sont pourtant les structures dans lesquelles il y a le plus souvent une Direction des Systèmes Informatiques ou des élus en charge du numérique. Pourtant, dans les faits, ce sont bien souvent les DGS qui portent à bout de bras les projets de dématérialisation. Ces derniers observent un certain désengagement des agents qui ne sont pas directement concernés par la dématérialisation. Ce manque d'investissement découle très certainement du manque d'information et de formation des agents ainsi que de la faible impulsion politique soulevée plus tôt dans notre analyse.

Enfin, l'organisation de la commune n'est pas adaptée pour 19,6% des communes de plus de 3501 contre 5,6% dans les moins de 1000. Ce résultat n'est pas étonnant : l'organisation des communes de plus de 3501 habitants est plus structurée donc moins souple que celle des petites communes, qui s'appuie généralement sur une seule personne.

## PARTIE 3 : CONCLUSION ET BILAN

Que retenir de ce premier baromètre de la dématérialisation dans les communes de moins de 10.000 habitants ?

98% des communes françaises comptent moins de 10.000 habitants. Pourtant, la réalité des petites et moyennes mairies, parfois rurales, est méconnue car peu traitée dans les médias.

A l'heure de la concertation nationale sur le numérique lancée par le Gouvernement début octobre, il est plus que jamais essentiel de dresser un bilan du numérique dans ces territoires où 52% des français résident.

La plupart des mairies de moins de 10.000 habitants ne sont pas suffisamment équipées pour le numérique en général et pour la dématérialisation en particulier. Pour ces structures, mettre en place des projets de dématérialisation implique avant toute chose un investissement matériel difficilement supportable en ces temps de contrainte budgétaire. Ce frein est d'autant plus prégnant dans les structures de moins de 1000 habitants.

Le profil généraliste des agents qui travaillent au sein des petites mairies, allié à la diversité des tâches qu'ils doivent mener rend également difficile la mise en œuvre des projets de dématérialisation et freine leur capacité à impulser des projets numériques innovants. Les remarques formulées par les répondants soulignent la sensation du manque d'un réel élan politique : Il semblerait que peu de conseils municipaux et communautaires n'aient été sensibilisés aux véritables enjeux du numérique.

L'information et la formation sont des pistes idéales pour amorcer le changement. Or, les agents déplorent un déficit flagrant dans ce domaine. Ils se sentent souvent isolés et submergés par les échéances réglementaires. Pour autant, les agents des petites communes sont volontaires, investis et ouverts au changement.

- ▶ Ainsi, si les communes de moins de 10.000 habitants font tout leur possible pour respecter leurs obligations en matière de dématérialisation, elles n'ont pas les moyens matériels et humains de participer à l'engagement dans le numérique souhaité par l'Etat français. La dématérialisation est subie, il est très difficile pour les communes de se saisir de ces projets comme autant d'opportunités pour moderniser le fonctionnement des mairies et entrer pleinement dans l'ère numérique.
- ▶ Heureusement, de nombreux agents, issus de toutes les tailles de mairie, s'investissent chaque jour et sont les véritables moteurs du numérique territorial.

## UN DERNIER MOT DES COMMUNES

*« Je pense que la dématérialisation est l'avenir de notre métier »*

Une commune de 150 habitants (51)

*« Une belle avancée pour le service public de demain, je suis favorable à  
150% »*

Une commune de 350 habitants (22)

*« Un atout pour les années à venir, indispensable pour améliorer les échanges  
d'informations et l'efficacité. »*

Une commune de 520 habitants (49)

*« De très bonne augure, je milite. »*

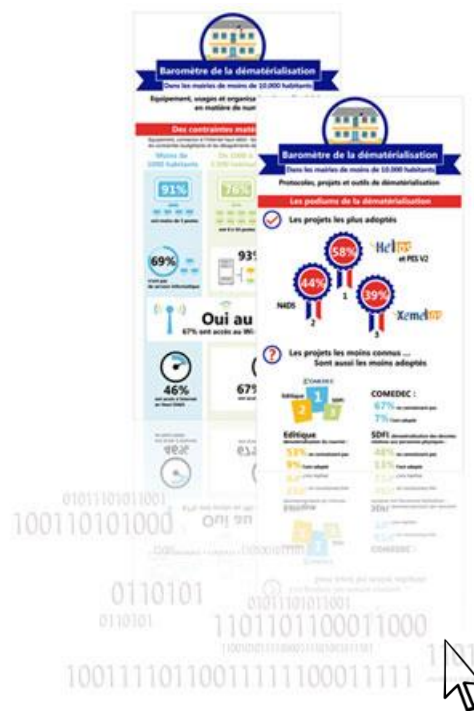
Une commune de 2430 habitants (38)

*« J'ai toujours été pour l'évolution des nouvelles technologies. La  
dématérialisation est devenue indispensable pour l'archivage, la recherche, la  
communication. »*

Une commune de 7070 habitants (10)

## RETROUVEZ LE BAROMETRE DE LA DEMATERIALISATION SUR LE WEB

Rendez-vous sur [notre site web](#) pour visualiser et télécharger les **deux infographies** synthétiques du baromètre :



Retrouvez JVS-Mairistem sur les réseaux sociaux !







## CONTACT

JVS-Mairistem

7, espace Raymond Aron

CS 80547 – Saint-Martin sur le Pré

51013 Châlons en Champagne Cedex

03 26 65 21 26 – 03 26 70 57 26

[contact@jvs.fr](mailto:contact@jvs.fr)

[jvs-mairistem.fr](http://jvs-mairistem.fr)