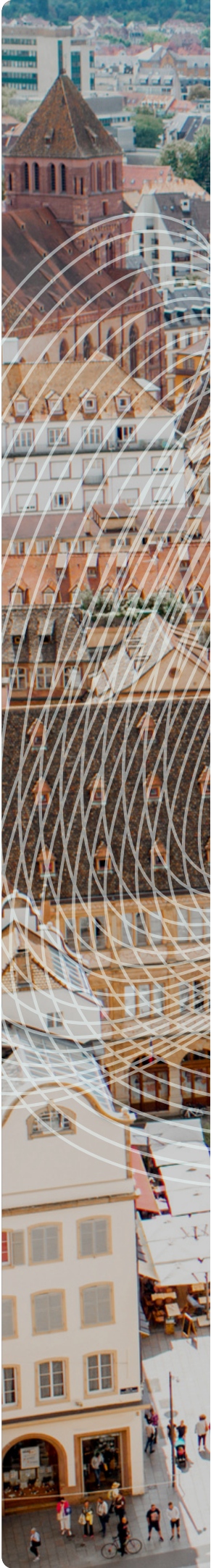




# #1 ÉTUDE DU BAROMÈTRE COLLECTIVITÉS & NUMÉRIQUE



# SOMMAIRE

## 03 Introduction

Pourquoi un baromètre Collectivités & Numérique ?

---

## 04 Méthodologie de l'enquête

Construction des questionnaires  
Diffusion et canal de réponse  
Profil des répondants

---

## 07 Inclusion Numérique

Médiation, lieux d'accueil, CNFS

---

## 08 Cybersécurité

Plans de reprise, formations, RSSI, outils de protection

---

## 09 Communication avec les administrés

Accessibilité, réseaux sociaux, participation citoyenne

---

## 10 Infrastructures numériques du territoire

Connexion, cloud, datacenter, IoT

---

## 11 Outils numériques en interne

Télétravail, ENT, postes et logiciels

---

## 12 Service public local de la donnée

RGPD, open data, API, capteurs

---

## 13 Mise en oeuvre des démarches de dématérialisation

Marchés publics, urbanisme, bulletins de paie

---

## 14 Services en ligne disponibles pour les habitants et usagers

Prise de RDV, paiements en ligne, portails famille

---

## 15 Stratégie numérique

Formation & Recrutement  
Gouvernance & pilotage

---

## 17 Contact

# INTRODUCTION

Le numérique transforme en profondeur la société dans laquelle nous vivons, modifiant nos façons de **communiquer**, de **travailler**, **d'apprendre**, de **nous déplacer** ou encore **d'accéder aux services publics**. Dans ce contexte de **transition accélérée**, les collectivités locales occupent une place centrale. Elles sont à la fois **actrices, médiatrices et garantes** de l'accès de tous aux opportunités offertes par le numérique. Elles doivent accompagner cette évolution tout en répondant à des exigences croissantes de **qualité de service, d'inclusion, de souveraineté et de durabilité**.

C'est dans ce cadre que, via le Programme TNT de la Direction interministérielle de numérique (DINUM), **l'association Déclic**, en partenariat avec l'Avicca, la FNCCR, l'AMF, l'APVF, le Coter Numérique, Départements de France, Villes de France, OpenDataFrance, Les interconnectés et Villes internet, a initié le **Baromètre Collectivités & Numérique**.

Cette démarche vise à mieux connaître les **pratiques numériques** des collectivités françaises, à objectiver leurs progrès, à **mettre en lumière les disparités** et à **identifier les leviers d'action** pour renforcer leur accompagnement.

Contrairement à d'autres dispositifs centrés uniquement sur les équipements ou les services en ligne, ce baromètre se distingue par son **approche thématique approfondie**, couvrant des dimensions aussi variées que la **cybersécurité**, **l'inclusion numérique**, la **gouvernance**, les **infrastructures**, la **gestion des données** ou encore la **formation des agents**.

Cette **première édition** constitue une photographie inédite de la **maturité numérique locale**, construite à partir de plusieurs **milliers de réponses** recueillies entre novembre 2023 et mai 2025, via une série de questionnaires structurés. Diffusée avec l'appui des **OPSN** (Opérateurs Publics de Services Numériques) et des **associations partenaires du programme TNT**, cette enquête a mobilisé des collectivités de toutes tailles témoignant de leur volonté de participer à une **démarche collective d'amélioration continue**.

L'objectif n'est pas de produire un **classement**, ni de **pointer du doigt** les lacunes, mais d'offrir à chaque collectivité un **outil d'auto-positionnement** et **d'inspiration** car les enjeux numériques ne relèvent pas uniquement de la **technique** : ils interrogent les **choix politiques**, les **pratiques managériales**, la **relation aux citoyens**, et plus globalement, la **place du service public dans un monde en mutation**.

À travers cette étude, nous souhaitons également encourager les **échanges de bonnes pratiques**, faciliter **l'essaimage des initiatives locales** et **renforcer les coopérations** entre territoires. Plus les collectivités participeront, plus l'état des lieux sera représentatif, utile et cohérent avec la **diversité des réalités de terrain**.

Cette étude restitue les **grands enseignements de cette première édition**, thématique par thématique. Elle met en lumière les **avancées**, les **points de vigilance** et les **dynamiques en cours**. Elle constitue un socle de référence pour les éditions à venir et un point d'appui concret pour tous ceux qui œuvrent, au quotidien, à la **transformation numérique des territoires**.



# MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

## CONSTRUCTION DES QUESTIONNAIRES

L'enquête repose sur **9 questionnaires thématiques** conçus pour couvrir l'ensemble des grands enjeux numériques des collectivités locales.

Chaque questionnaire contient **entre 10 et 25 questions**, fermées ou semi-ouvertes, permettant une analyse à la fois **quantitative et qualitative**.

2174 réponses

du 01/11/2023 au 07/02/2024

### 1ÈRE VAGUE

- Inclusion Numérique
- Cybersécurité
- Communication avec les administrés



629 réponses

du 19/02/2024 au 26/02/2025

### 2ÈME VAGUE

- Infrastructures numériques du territoire
- Outils numériques en interne
- Service public local de la donnée

587 réponses

du 27/02/2025 au 23/05/2025

### 3ÈME VAGUE

- Mise en oeuvre des démarches de dématérialisation
- Services en ligne disponibles pour les habitants et usagers
- Stratégie Numérique

# MÉTHODOLOGIE

## PROFILS, DONNÉES ET DIFFUSION

**3117** Total de réponses

### DIFFUSION DE L'ENQUÊTE

- Mailing ciblé via le réseau Déclic et la DINUM, avec relais par chacune des associations partenaires
- Publiée sur le réseau interne Déclic
- Relayée par les OPSN
- Partagée sur les réseaux sociaux de l'association, des OPSN et de la Dinum
- Diffusée lors d'événements nationaux et territoriaux
- Diffusée par les partenaires du programme TNT

### PROFILS DES RÉPONDANTS

#### Les répondants sont majoritairement :

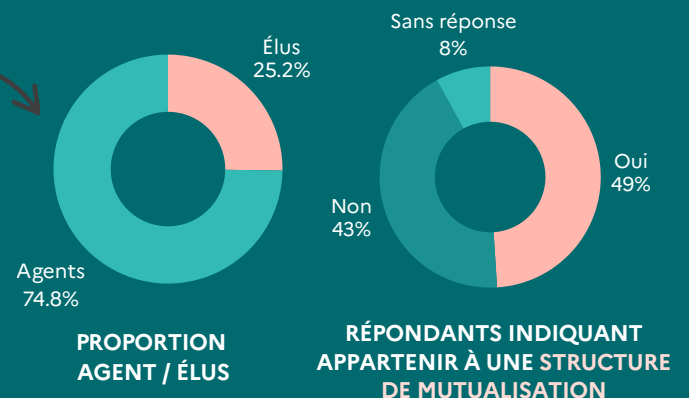
- Agents territoriaux (DGS, DSI, agents en charge du numérique, chargés de mission...)
- Élus locaux (maires, adjoints au numérique, conseillers délégués...)

#### Les collectivités participantes représentant :

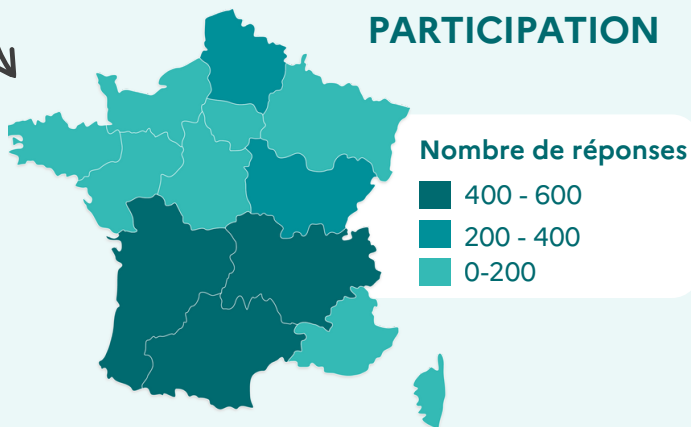
- des communes rurales comme urbaines
- des intercommunalités, syndicats, métropoles ou conseils départementaux
- une large diversité territoriale

### TRAITEMENT DES DONNÉES

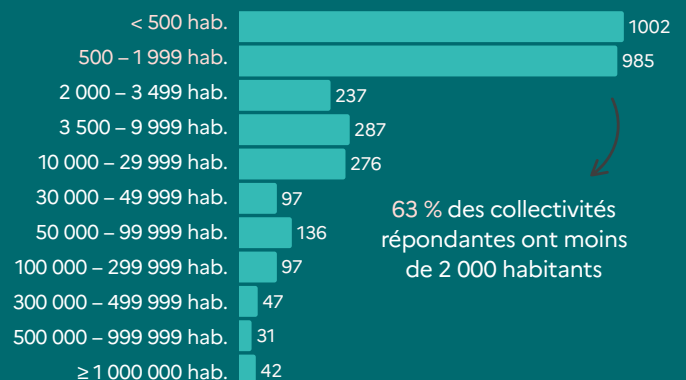
- Nettoyées pour garantir leur cohérence et leur lisibilité
- Conservées avec leur localisation afin de permettre une représentation cartographique précise
- Analysées à différentes échelles (locale, départementale, régionale, nationale) pour restituer la diversité des contextes
- Valorisées par thématique à partir d'une sélection d'indicateurs représentatifs
- Organisées au sein d'un outil de visualisation permettant à chaque collectivité de se comparer à des collectivités similaires, selon la strate de population, le profil du répondant ou la zone géographique.



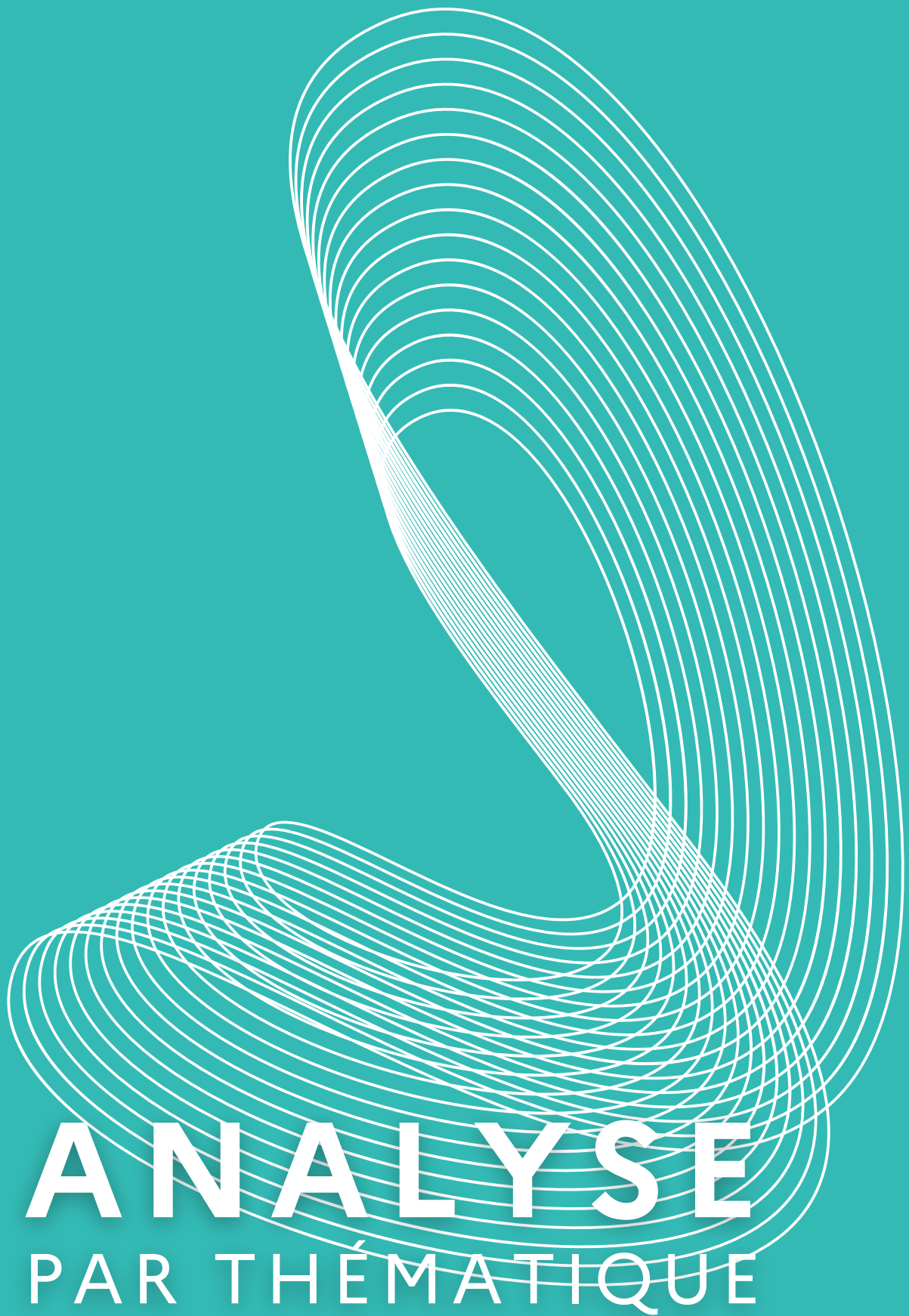
### PARTICIPATION



### RÉPARTITION DES RÉPONDANTS PAR STRATE DE POPULATION



Les taux de "Sans réponse" et "NSP" (Ne Se Prononce pas), parfois élevés, n'ont pas été exclus de l'analyse. Ils influencent les résultats mais sont également riches d'enseignement : ils révèlent des zones d'incertitude ou de méconnaissance, traduisant soit un manque d'acculturation à certains enjeux numériques, soit un défaut de circulation de l'information ou de vision partagée au sein des collectivités.



# ANALYSE

PAR THÉMATIQUE

# INCLUSION NUMÉRIQUE

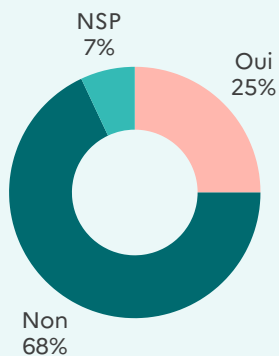
Réduire les fractures numériques sur les territoires



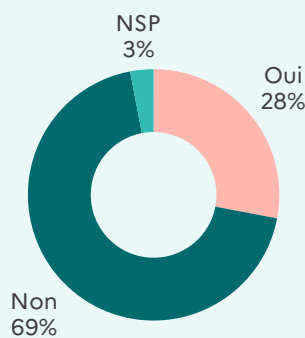
Mesurer l'engagement des collectivités dans la réduction des fractures numériques, à travers la mise en place de dispositifs de médiation, de lieux d'accueil et de personnels dédiés.

## RÉSULTATS CLÉS

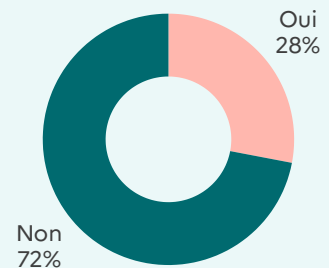
Présence d'un conseiller nationale France services



Présence d'actions de médiation



Présence de lieux de médiation numérique



### Lieux les plus cités

Centres sociaux Bibliothèques Tiers-Lieux  
**Maisons France Services**  
Médiathèques Espaces publics numériques



### Actions les plus citées

- 1 Accompagnement aux démarches administratives
- 2 Acquisition de compétences numériques
- 3 Accès au réseau Internet

## AXES DE PROGRESSION

La médiation numérique demeure limitée : une minorité de collectivités indique disposer de Conseillers Numérique France Services, de lieux dédiés ou d'actions spécifiques.

Ces dispositifs, lorsqu'ils existent, s'appuient souvent sur des structures mutualisées comme les médiathèques ou Maisons France Services.

Un développement plus large de ces ressources, couplé à une diversification des actions proposées, permettrait de mieux accompagner tous les habitants dans leurs usages numériques quotidiens.

# CYBERSÉCURITÉ

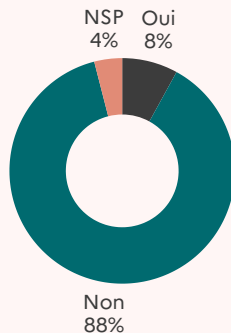
Prévention, réaction et sensibilisation face aux risques numériques



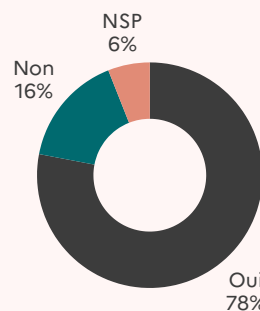
Mesurer la capacité des collectivités à se protéger, réagir et sensibiliser face aux cybermenaces.

## RÉSULTATS CLÉS

Collectivités indiquant avoir été victimes de cyberattaques



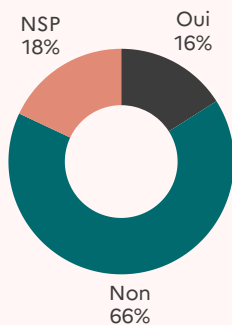
Protections aux risques cyber



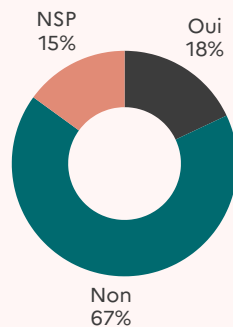
Types d'attaques évoqués

**Rançongiciels**  
Paralysie de sites internet  
Fraude au virement  
Vol de données

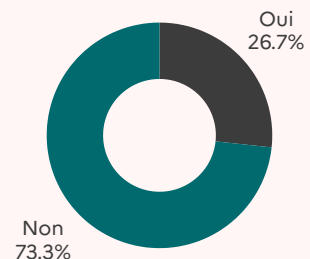
Collectivités disposant d'un plan de continuité d'activités



Collectivités disposant d'un plan de reprise d'activités



Présence dans la collectivité d'un RSSI interne ou mutualisé



Agents et élus formés à la cybersécurité (ces deux dernières années)



## AXES DE PROGRESSION

Si une large majorité de collectivités utilise des outils de protection, les dispositifs stratégiques comme les plans de continuité ou de reprise d'activité restent peu présents.

La formation des agents progresse mais celle des élus reste limitée, tout comme la présence d'un RSSI interne ou mutualisé.

En consolidant ces volets organisationnels et humains, les collectivités pourraient renforcer significativement leur résilience face aux menaces numériques.

# COMMUNICATION

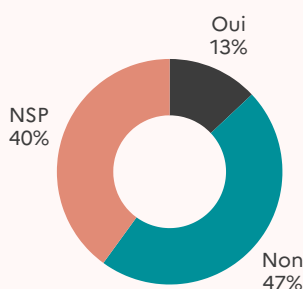
Informer, impliquer et rendre accessible la relation avec les citoyens



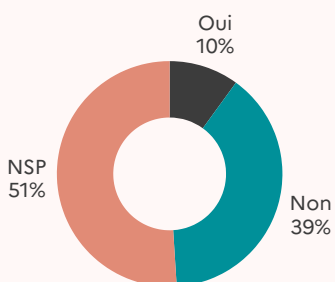
Évaluer les pratiques de communication numérique des collectivités, leur usage des supports modernes et leur degré d'accessibilité.

## RÉSULTATS CLÉS

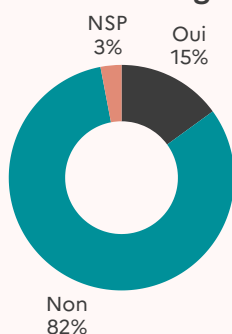
### Audit d'accessibilité du site web réalisé



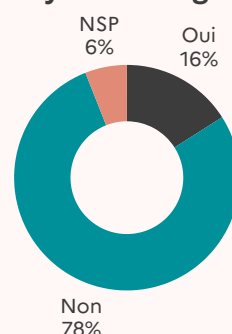
### Mise en conformité RGAA du site web initiée



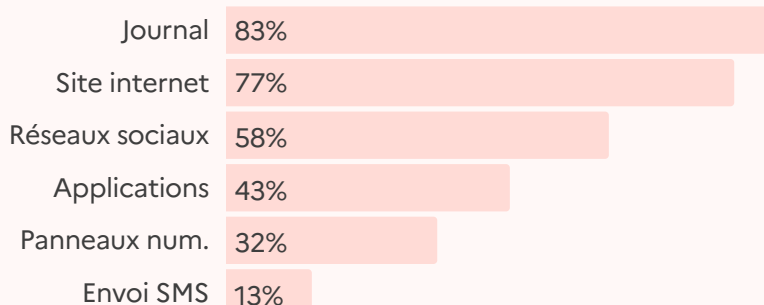
### Retransmission des réunions en ligne



### Outil participation citoyenne en ligne



### Panorama des modes de communication



### Panorama des réseaux sociaux privilégiés

Facebook 98%

Instagram 31%

LinkedIn 25%

X 13%

## AXES DE PROGRESSION

L'accessibilité numérique reste marginale : peu de sites ont été audités ou mis en conformité avec le RGAA et la retransmission en ligne des instances délibératives est encore rare. Les outils de participation citoyenne sont également peu répandus.

Renforcer ces pratiques permettrait non seulement d'améliorer l'inclusion numérique, mais aussi de favoriser la transparence et d'encourager un dialogue plus actif entre la collectivité et ses habitants.

# OUTILS NUMÉRIQUES INTERNES

Équipement, télétravail et gestion logicielle au sein des collectivités

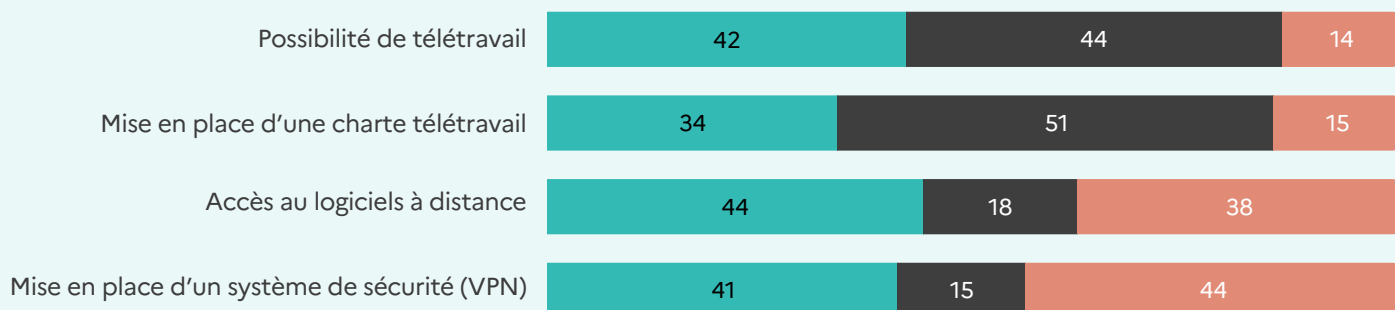


Observer les usages et équipements numériques internes des collectivités, notamment en matière de télétravail, d'outillage professionnel et de support technique.

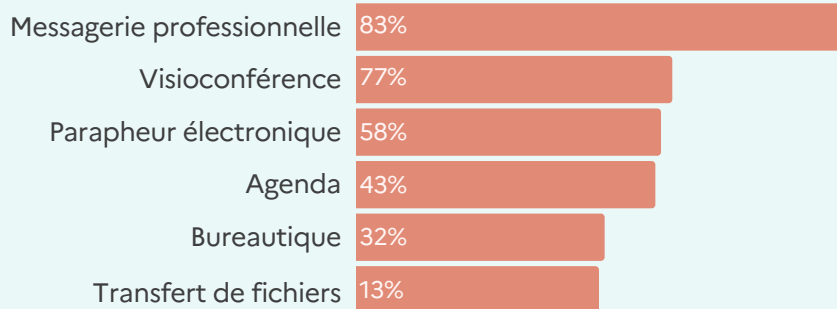
## RÉSULTATS CLÉS

### Évaluer l'organisation et les conditions techniques du télétravail

● Oui ● Non ● Sans réponse



### Types d'outils utilisés pour le télétravail



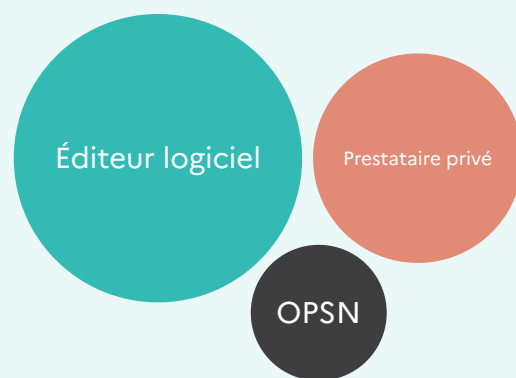
### Pourcentage de matériel numérique reconditionné



Moyenne globale  
**8,2%**

Moyenne régions **13,4%**  
Moyenne départements **13,2%**  
Moyenne commune **8,1%**

### Interlocuteur assurant le support logiciel



## AXES DE PROGRESSION

Le télétravail reste encore perfectible, avec seulement un tiers des collectivités dotées d'une charte dédiée et moins de la moitié offrant un accès complet aux logiciels métiers à distance.

La sécurisation du travail à distance, via des solutions comme le VPN, demeure limitée, tout comme l'usage du matériel reconditionné.

Renforcer ces aspects permettrait d'allier efficacité, sécurité et engagement environnemental, tout en optimisant les modes de support logiciel.

# INFRASTRUCTURES NUMÉRIQUES

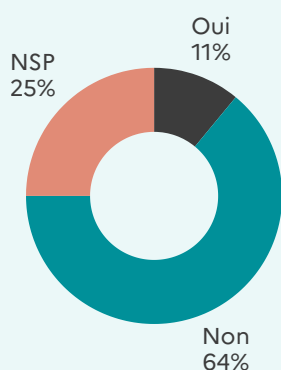
Hébergement, services et connectivité avancée



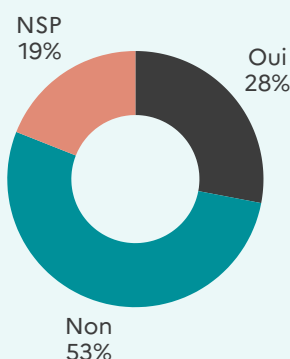
Identifier la présence, sur le territoire des collectivités, d'infrastructures et de services numériques stratégiques, ainsi que leur niveau d'adoption.

## RÉSULTATS CLÉS

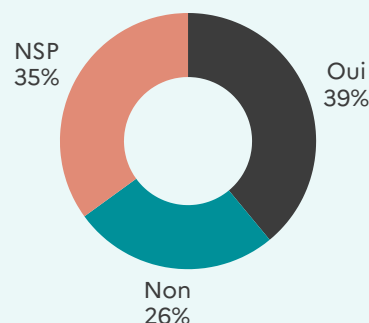
### Existence d'un datacenter



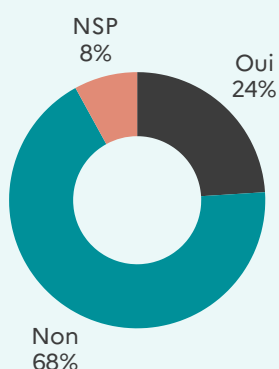
### Existence d'une offre d'hébergement/cloud



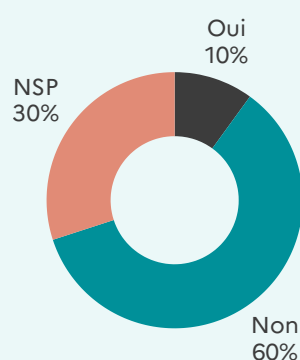
### Solutions logicielles disponibles en SaaS



### Service Wifi territorial disponible



### Réseau public d'objets connectés disponible



## AXES DE PROGRESSION

Le déploiement des infrastructures de base progresse, mais leur potentiel reste sous-exploité. Peu de collectivités disposent de datacenters locaux ou de réseaux dédiés aux objets connectés et l'offre de Wifi territorial reste limitée.

Renforcer l'accès à des solutions d'hébergement souverain et encourager l'usage du SaaS pourraient soutenir la modernisation des services publics. Un développement plus large de ces dispositifs favoriserait la connectivité, l'innovation et la gestion optimisée des données au service des territoires.

# SERVICE PUBLIC LOCAL DE LA DONNÉE

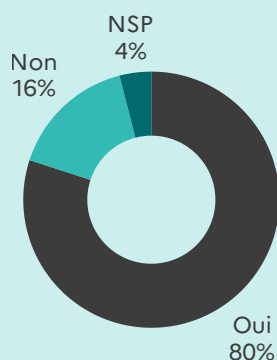
Gouvernance, ouverture et valorisation des données territoriales



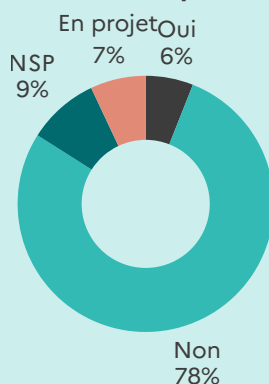
Évaluer la maturité des collectivités dans la gestion, la protection et la valorisation de leurs données, qu'il s'agisse de conformité réglementaire, de développement de projets innovants ou d'ouverture au public.

## RÉSULTATS CLÉS

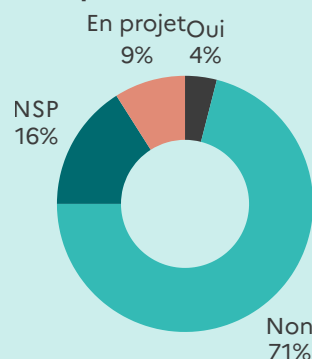
### Plan d'action RGPD



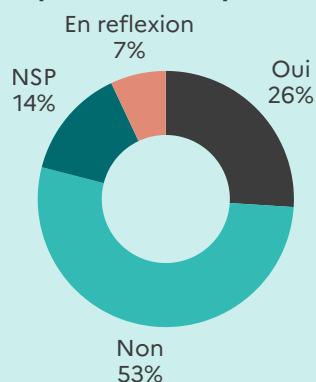
### Projet s'appuyant sur un traitement par IA



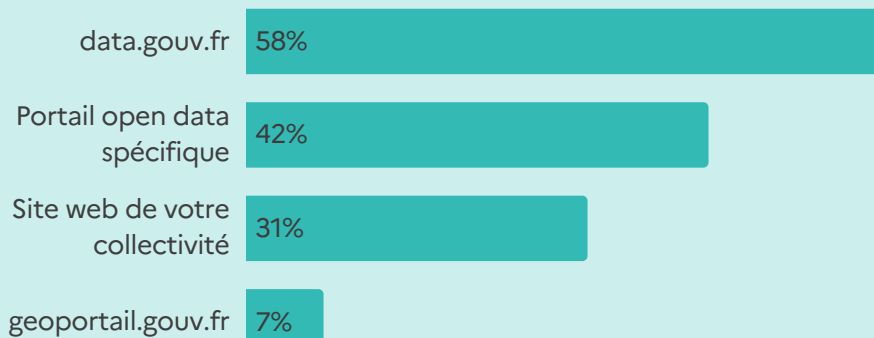
### Mise en place d'un réseau de capteurs de données



### Jeux de données disponibles en open data



### Mise à disposition des données en open data



## AXES DE PROGRESSION

La mise en conformité RGPD est désormais largement engagée dans la majorité des collectivités, traduisant une prise de conscience solide des enjeux de protection des données.

En revanche, l'exploitation avancée de ces données, que ce soit via l'intelligence artificielle, des capteurs connectés ou l'open data, reste encore limitée.

Un élargissement de ces initiatives permettrait de mieux valoriser la donnée publique, d'encourager l'innovation locale et d'améliorer les services aux citoyens.

# DÉMARCHES DE DÉMATÉRIALISATION

Modernisation et numérisation des procédures administratives



Mesurer l'avancement des collectivités dans la transition vers des procédures dématérialisées, tant pour les usagers que pour les agents et évaluer la mise à disposition de services numériques obligatoires ou facilitants.

## RÉSULTATS CLÉS

● Oui ● Non

### Marchés publics

Existence d'un profil acheteur pour la publication des marchés publics

72

28

Mise à disposition en open data

54

47

### Mise en œuvre de la dématérialisation de démarches

Demandes d'urbanisme

76

24

Transfert des listes de recensement

65

35

Bulletins de paie

22

78

### Autres types de dématérialisation

Mise à disposition d'un coffre-fort électronique

14

86

Numérisation de l'affichage des actes administratifs

66

34

Mise en place d'un registre communal d'alerte

40

60

## AXES DE PROGRESSION

La dématérialisation progresse sur plusieurs volets, notamment dans les démarches réglementaires et la relation avec les usagers, avec une forte adoption des profils acheteurs et des services d'urbanisme en ligne.

En revanche, les services à destination des agents, tels que la dématérialisation des bulletins de paie ou l'accès à un coffre-fort électronique, restent peu développés.

Renforcer ces dispositifs internes et élargir l'open data pourrait améliorer l'efficacité administrative, réduire les délais et accroître la transparence.

# SERVICES EN LIGNE POUR LES HABITANTS

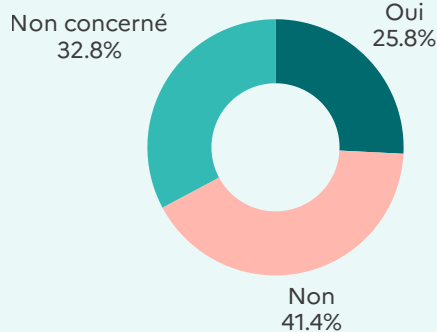
Accès simplifié aux démarches et prestations publiques en ligne



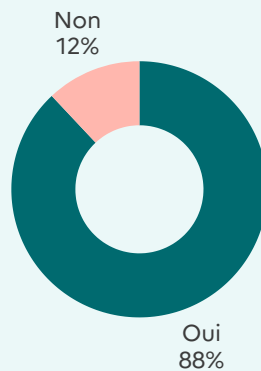
Mesurer la mise à disposition de services en ligne par les collectivités, qu'il s'agisse de démarches administratives, de prise de rendez-vous ou de paiement, afin d'évaluer la maturité numérique de la relation usagers.

## RÉSULTATS CLÉS

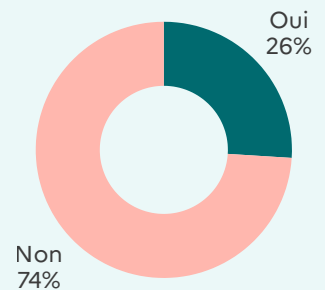
### Dispositif de recueil (DR) pour les CNI/Passeport



### Parmi les CT disposant d'un DR : ↳ Module RDV CNI/Passeport

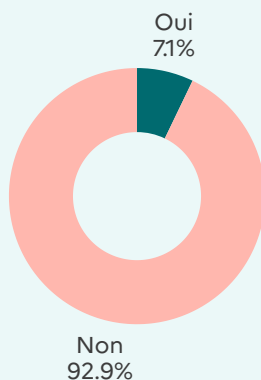


### Module RDV (hors CNI/Passeport)

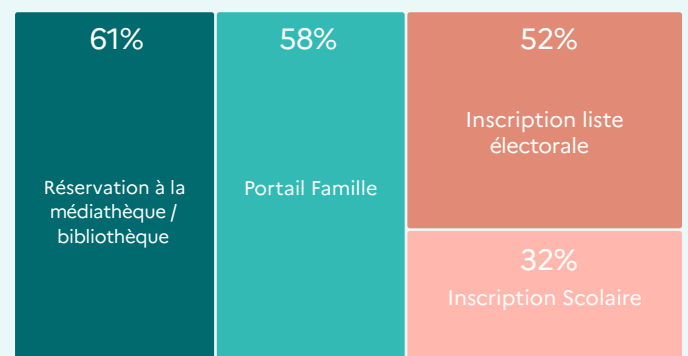


### Prestations payantes proposées en ligne : **36,9%**

#### ↳ Paiement en ligne pour ces prestations :



### Services en ligne proposés aux usagers



## AXES DE PROGRESSION

La majorité des collectivités propose déjà des services en ligne essentiels, comme la prise de rendez-vous pour les CNI/passeports ou le paiement sécurisé des prestations.

En revanche, la mise en place de modules pour d'autres rendez-vous administratifs reste encore limitée, tout comme l'offre globale de prestations payantes en ligne.

L'élargissement du panel de services et l'intégration d'outils de prise de rendez-vous plus diversifiés pourraient renforcer l'accessibilité et la satisfaction des usagers.

# STRATÉGIE NUMÉRIQUE

## FORMATION ET RECRUTEMENT

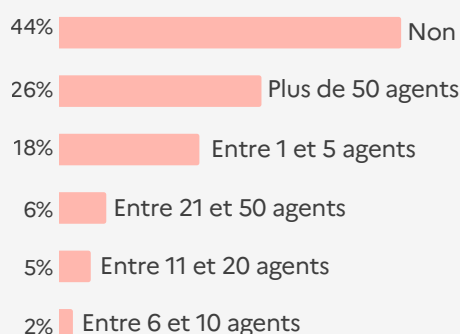
Renforcer les compétences et la culture numérique des agents



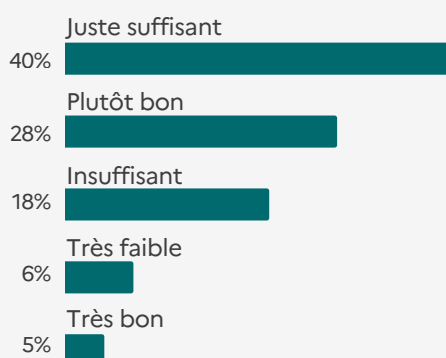
Évaluer l'effort de formation et de sensibilisation au numérique dans les collectivités, ainsi que la perception des compétences internes et les difficultés de recrutement dans ce domaine stratégique.

### RÉSULTATS CLÉS

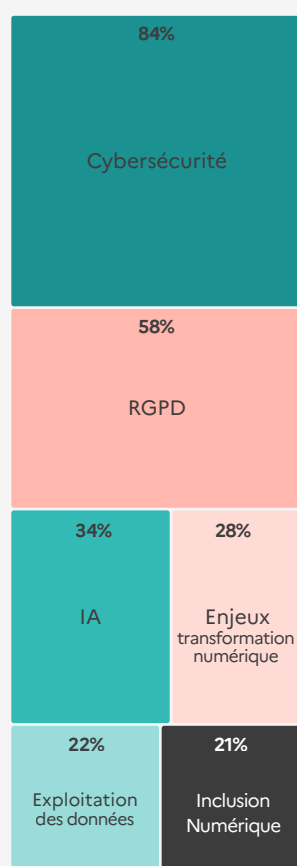
#### Formations ou actions de sensibilisation proposées aux agents



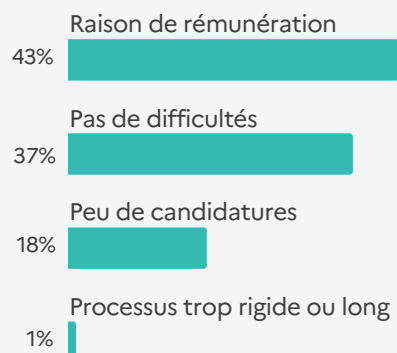
#### Compréhension des enjeux numériques



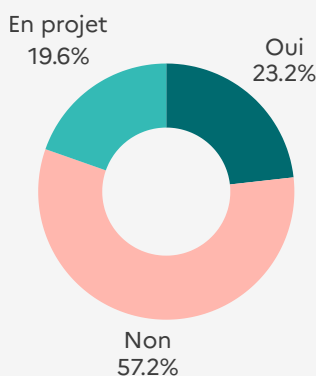
#### Thèmes des formations proposées



#### Identification des difficultés de recrutements



#### Connaissance de Pix Territoires : 32% ↳ Déploiement de l'offre Pix Territoires



### AXES DE PROGRESSION

Les collectivités montrent une réelle volonté de former leurs agents, notamment sur la cybersécurité et le RGPD, mais l'effort reste inégal et touche encore trop peu de personnels.

Le niveau global de compréhension des enjeux numériques est jugé « juste suffisant » par une majorité, ce qui confirme l'importance de renforcer l'offre de formation.

Les difficultés de recrutement, particulièrement liées aux conditions salariales, soulignent la nécessité de stratégies attractives pour les métiers du numérique.

L'outil Pix Territoires, encore trop peu déployé, pourrait contribuer à homogénéiser et certifier les compétences numériques à grande échelle.

# STRATÉGIE NUMÉRIQUE GOUVERNANCE

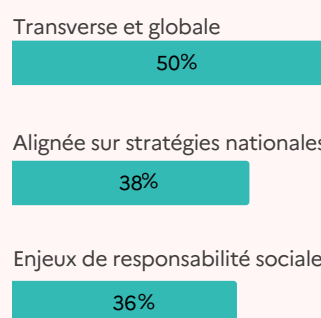
## Pilotage et organisation du numérique dans les collectivités



Analyser la structuration de la stratégie numérique dans les collectivités, depuis son élaboration jusqu'à sa mise en œuvre, en passant par la gouvernance, les responsabilités et les engagements en faveur d'un numérique responsable.

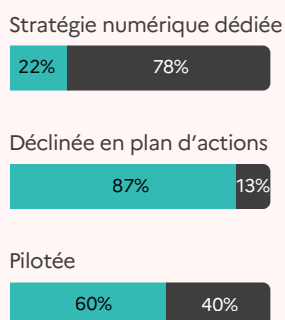
## RÉSULTATS CLÉS

### Approche en matière de stratégie numérique

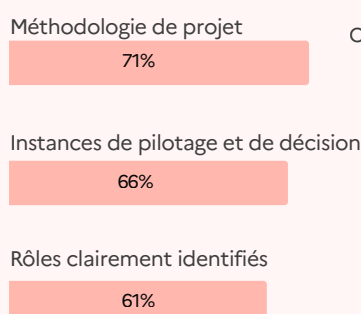


### Feuille de route

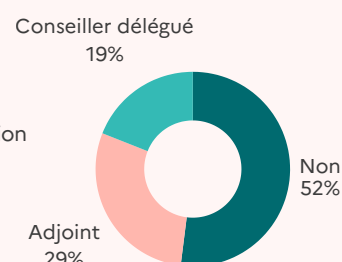
● Oui ● Non



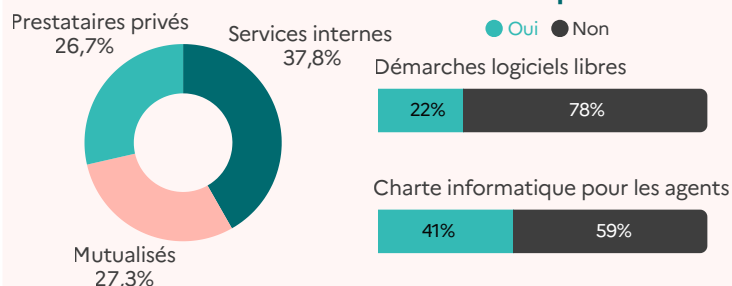
### Nature de la gouvernance de la FDR



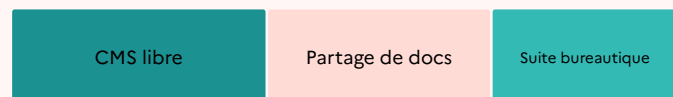
### Présence d'un élu en charge du numérique



### Gestion des services informatiques



### Types de logiciels libres utilisés



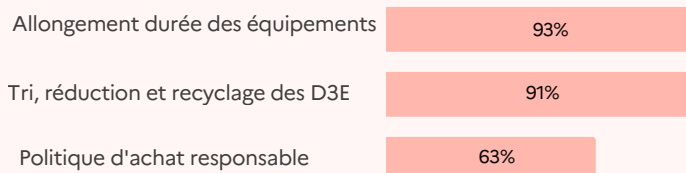
### Connaissance de la loi REEN : 22%

### Stratégie / actions en faveur du numérique responsable

● Oui ● Non



### Actions menées



## AXES DE PROGRESSION

La gouvernance numérique repose encore trop souvent sur des approches non formalisées, la majorité des collectivités n'ayant pas de feuille de route dédiée.

Les structures dotées d'une stratégie montrent toutefois un bon taux de pilotage et une mise en action concrète (plan d'actions, instances de gouvernance, rôles définis).

Le numérique responsable est bien intégré, notamment sur la prolongation de la durée de vie des équipements et la gestion des déchets, mais l'usage des logiciels libres reste minoritaire.

Renforcer la formalisation des stratégies, généraliser la charte informatique et diversifier les approches techniques (dont l'open source) sont des leviers importants pour consolider la maturité numérique.

# CONTACT



Déclic

[contact@asso-declic.fr](mailto:contact@asso-declic.fr)



Programme TNT

[tnt.dinum@modernisation.gouv.fr](mailto:tnt.dinum@modernisation.gouv.fr)

*Avec la participation et le soutien d'associations membres du **programme TNT***

