

ÉDITION
2017

LE MAIRE ET LE NUMÉRIQUE



Comment **LE NUMÉRIQUE** peut rapprocher **LA COMMUNE ET LES CITOYENS**



La révolution numérique est une réalité. Elle transforme chaque jour de nombreux aspects de la vie économique et sociale.

Alors, comment tirer parti de cette révolution technologique pour renforcer les liens entre la collectivité et les citoyens ?

Avec l'édition de ce guide « Le maire et le numérique », le Crédit Agricole, résolument 100 % humain et 100 % digital, a pour ambition d'apporter quelques clés de lecture et de mise en œuvre pour faire du numérique un allié dans le développement des relations entre les citoyens et leur collectivité.

Parce que les collectivités locales constituent un acteur essentiel et incontournable du développement du numérique, quatre enjeux majeurs sont traités dans ces pages : le traitement des données personnelles, l'animation de la vie locale, le service aux citoyens et l'e-administration.

Ensemble, contribuons à faire du numérique un outil de développement économique et social au service de tous.

Dominique Lefebvre
Président du Crédit Agricole S.A.



« Les petites et moyennes villes sont les plus agiles »

M. Francisque VIGOUROUX, maire d'Igny (91), membre du Bureau national et référent numérique de l'Association des petites villes de France (APVF)

Comment la révolution numérique impacte-t-elle les collectivités ?

Notre époque est celle de la « transformation » numérique, liée à la valorisation des données et à l'Internet des objets. La véritable « révolution » est à venir avec l'intelligence artificielle. La transformation en cours agrège de multiples processus, prises de conscience et comportements qui impactent directement les collectivités. Ainsi, tandis que la technologie modifie aussi bien la collecte des données, le rapport au bâti, la gestion de la voirie ou des flux de transport, la prise de conscience écologique et énergétique se diffuse en parallèle au sein des métiers, des populations, des entreprises. En simultanément, les comportements changent, on passe d'une économie de la propriété à une économie de l'usage, un nouveau rapport à l'espace et au temps se joue...

Quels sont les atouts des petites et moyennes villes dans cette transformation ?

L'ADN des villes petites et moyennes les rend plus adaptables aux mutations en cours. Elles sont ainsi par nature plus agiles pour traiter les bouleversements induits par le numérique. Elles sont par exemple plus à même de mutualiser des ressources en partageant un poste de gestionnaire entre plusieurs villes avec un logiciel qui le permet. Elles savent aussi que le numérique sert leur attractivité auprès des citoyens, des entreprises, grâce à des services dématérialisés et disponibles vingt-quatre heures sur 24.

À quelles conditions les villes peuvent-elles réussir cette transformation ?

L'enjeu est d'abord financier, car le numérique implique des investissements (infrastructures, logiciels, formation, etc.) dans un contexte de restriction budgétaire. Ensuite, la transformation numérique doit être portée au plus haut niveau de la chaîne hiérarchique, sans crainte de « perte de pouvoir », car elle bouleverse les habitudes. C'est pourquoi la conduite du changement est un enjeu majeur pour accompagner les métiers, former aux nouveaux usages, lever les inquiétudes... C'est un chantier ambitieux mais incontournable, aujourd'hui.

Enjeu 1

GÉRER ET PROTÉGER LES DONNÉES PERSONNELLES DES ADMINISTRÉS 7

Quelles sont les données concernées par l'obligation de protection ?
 Quel cadre d'action pour collecter et traiter les données ?
 Comment mettre en œuvre les obligations en matière de données personnelles ?

Enjeu 2

ENTREtenir LE LIEN SOCIAL, ANIMER LA VIE LOCALE 14

Comment déployer et faire vivre un site internet ?
 Comment entretenir le lien avec les citoyens au moyen d'une newsletter ?
 Comment développer et soigner votre présence sur les réseaux sociaux ?

Enjeu 3

OPTIMISER LE SERVICE RENDU, PARTAGER LES DONNÉES PUBLIQUES, FAVORISER LA PARTICIPATION 24

Comment passer à l'e-administration ?
 Comment participer à l'ouverture des données publiques ?
 Comment promouvoir une démocratie participative ?

Enjeu 4

ACCOMPAGNER SON ADMINISTRATION VERS PLUS D'AGILITÉ, DE COLLABORATION, DE COMPÉTENCE 30

Comment gagner en efficacité avec des outils collaboratifs ?
 Comment promouvoir une administration citoyenne et éthique avec le logiciel libre ?
 Comment développer les compétences grâce aux MOOC ?

INTRODUCTION

Plus qu'un nouveau canal de communication, le numérique est devenu un mode de vie et un moteur de mutations profondes de la société : rapports interpersonnels, rapports à l'information, à l'éducation, aux loisirs, à la consommation, au travail, dématérialisation des tâches et des procédures...

Le lien entre les citoyens et l'espace public n'échappe pas à ces bouleversements. La relation entre les citoyens et leur environnement administratif, leur territoire, leur commune évolue en raison des mutations technologiques. Les attentes d'information, de service, de réactivité, de disponibilité, de personnalisation se font plus pressantes à l'égard d'acteurs publics, dont les marges de manœuvre en la matière sont très encadrées par le législateur (loi informatique et libertés de 1978 révisée en 2004, stratégie Data.gouv.fr de 2013, loi de 2016 pour une république numérique, règlement européen sur la protection des données, etc.).

Dans ce contexte, la révolution numérique est source de questionnements et d'opportunités : peut-elle permettre de mieux communiquer avec ses administrés et de toucher un public plus large ? De faire place aux idées des citoyens pour améliorer la vie sur le territoire ? Peut-elle favoriser l'implication des populations dans la vie publique locale ? Peut-elle permettre à la municipalité de gagner du temps et d'être plus efficace en interne, en facilitant le travail des personnels, en ouvrant les **données publiques** à la société civile ?

Ce guide espère vous aider à appréhender les grands enjeux de la mutation numérique de votre collectivité locale au regard de ses relations avec les citoyens. Quatre grands enjeux sont identifiés et font l'objet de propositions de mise en œuvre et d'actions concrètes. À la fin de chaque partie, un « cheminement » graphique résume les étapes clés à mettre en œuvre pour réussir votre mutation numérique, au service de vos administrés.

ENJEU N° 1

GÉRER ET PROTÉGER LES DONNÉES PERSONNELLES DES ADMINISTRÉS

État civil, liste électorale, action sociale, fiscalité locale... avec l'essor du numérique, vos services municipaux recourent de plus en plus aux moyens informatiques pour gérer les missions dont ils ont la compétence. Ils collectent, traitent et conservent ainsi des données à caractère personnel pour les besoins de leurs activités, dans le cadre impératif de la loi informatique et libertés. Comment organiser et développer la gestion des données au sein de votre collectivité de manière licite, éthique et utile à tous ?

Vers un règlement européen sur la protection des données

Un nouveau règlement européen sur la protection des **données personnelles**, adopté par le Parlement européen en avril 2016¹, entrera directement en application, le 25 mai 2018, dans tous les pays de l'Union européenne. Ce texte, qui renforce les grands principes de la loi informatique et libertés, deviendra le texte de référence concernant la protection des données personnelles. En France, de nombreuses formalités auprès de la Commission nationale informatique et libertés (CNIL) vont disparaître. En contrepartie, la responsabilité des collectivités sera renforcée. Elles devront en effet assurer une protection des données à chaque instant et être en mesure de la démontrer en documentant leur conformité. Elles devront notamment tenir un registre des traitements mis en œuvre et désigner un délégué à la protection des données.

EN PRATIQUE

La CNIL propose une méthode en 6 étapes pour se préparer au nouveau règlement européen.
<https://www.cnil.fr/fr/principes-cles/reglement-europeen-se-preparer-en-6-etapes>

¹ Texte de référence : règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016.

QUELLES SONT LES DONNÉES CONCERNÉES PAR L'OBLIGATION DE PROTECTION ?

On parle ici uniquement des données à caractère personnel. C'est-à-dire une information relative à une personne identifiée ou qui permet d'identifier une personne, directement ou indirectement. Par exemple: données d'état civil (nom, prénom, date de naissance, adresse, etc.), mais aussi numéros de Sécurité sociale, de téléphone ou de plaque d'immatriculation, photographies, empreintes digitales, ADN.

Constitue un traitement de données à caractère personnel, toute opération portant sur ces données.



Sauf cas particuliers encadrés par la loi, il est interdit de collecter ou de traiter des données personnelles sur les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses ou l'appartenance syndicale des personnes, ou relatives à la santé ou à la vie sexuelle des personnes.

QUEL CADRE D'ACTION POUR COLLECTER ET TRAITER LES DONNÉES ?

La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés a défini 5 principes à respecter lors de la collecte et du traitement des données personnelles, principes rappelés par la CNIL.

- ▶ **Finalité**: les données personnelles ne peuvent être enregistrées et utilisées que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Ainsi, un fichier municipal ne peut être utilisé à des fins commerciales ou politiques.
- ▶ **Proportionnalité**: seules peuvent être collectées des données adéquates, pertinentes et non excessives. Ainsi, la situation de famille ne doit pas être enregistrée si seuls sont nécessaires le nom et l'adresse des personnes concernées au regard des finalités du traitement.
- ▶ **Durée limitée**: une durée de conservation doit être définie en fonction de la finalité de chaque donnée.
- ▶ **Sécurité et confidentialité**: seuls les services municipaux habilités en raison de leur fonction doivent pouvoir consulter les données stockées.
- ▶ **Respect des droits des administrés**
 - Droit d'information: les personnes concernées doivent être informées de la finalité du traitement, du caractère obligatoire ou facultatif de la collecte, des destinataires des données et des modalités d'exercice des droits qui leur sont ouverts.
 - Droit d'accès: les usagers peuvent demander qu'on leur communique les informations les concernant figurant dans un fichier géré par la mairie.
 - Droit de rectification: les personnes concernées ont le droit d'exiger la correction ou l'effacement des informations inexacts ou périmées.
 - Droit d'opposition: toute personne peut s'opposer, pour des motifs légitimes, à ce que des données la concernant soient enregistrées dans un fichier informatique, sauf si ce dernier présente un caractère obligatoire, comme le fichier d'état civil.

La responsabilité du maire en matière de données

En tant que responsable du traitement des données personnelles, le maire doit respecter les règles relatives à **leur conservation** et prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir **la confidentialité** de ces données et **leur sécurisation**, afin de prévenir leur divulgation².

En tant que responsable du fichier, le maire a aussi l'obligation d'en fixer la finalité. La municipalité peut recourir à un prestataire, mais elle reste seule responsable au regard de la loi informatique et libertés, et tout détournement de finalité est passible de sanctions pénales.

EN PRATIQUE

La CNIL édite un guide des collectivités locales et un guide du correspondant informatique et libertés, tous deux disponibles sur le site www.cnil.fr.

COMMENT METTRE EN ŒUVRE LES OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE DONNÉES PERSONNELLES ?

La mise en œuvre peut être réalisée en 4 étapes.

1- Désigner un correspondant informatique et libertés

Depuis 2004, il est possible de désigner un correspondant informatique et libertés (CIL) au sein de l'administration. Sa mission est de veiller au respect des principes édictés par la loi, dans le travail quotidien des équipes. Sa désignation exonère la municipalité du devoir de déclarer à la CNIL tous ses fichiers. Mais il ou elle doit tenir à jour la liste des fichiers non déclarés. Et le maire reste responsable devant la justice en cas de problème.

2- Instaurer des durées limites de conservation des données

La durée de conservation doit être établie à l'avance et doit être adaptée à la finalité de chaque fichier. Cette durée peut être très variable en fonction des fichiers. Par exemple, un mois pour les enregistrements de vidéosurveillance, deux ans pour un fichier d'aide sociale.

Au-delà de la durée fixée, les données doivent être archivées sur un support

² Texte de référence : ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives. Décret n° 2010-112 du 2 février 2010 pris pour l'application des articles 9, 10 et 12 de cette ordonnance.

distinct. Les données nécessaires pour répondre à une obligation légale ou réglementaire peuvent être archivées le temps nécessaire à l'accomplissement de l'obligation en cause. Les données archivées doivent enfin être supprimées lorsque le motif justifiant leur archivage disparaît.

BON À SAVOIR

Certaines données présentant un intérêt historique, statistique ou scientifique peuvent être archivées indéfiniment, sur un système distinct et ponctuellement accessible aux seuls services habilités (service des archives, par exemple).

3- Veiller au respect de la confidentialité

Les données personnelles contenues dans les fichiers ne peuvent être consultées que par les services municipaux habilités à y accéder en raison de leurs fonctions. Ainsi, par exemple, un fichier cadastral ne peut être utilisé a priori que par les services de l'urbanisme, du cadastre et de la voirie. Toutefois, certaines personnes peuvent être autorisées à accéder aux informations de façon ponctuelle et en vertu d'un texte particulier : ce sont les « tiers autorisés ». Il pourra s'agir par exemple de l'administration fiscale, de magistrats ou d'officiers de police judiciaire.

4- Garantir la sécurité des données

Il s'agit de prendre toutes les précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement et, notamment, d'empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Cette sécurité doit être assurée pour l'ensemble des processus relatifs à ces données personnelles : création, utilisation, sauvegarde, archivage et destruction.

Ainsi, une municipalité peut tout à fait stocker des données informatiques en dehors de son propre ordinateur ou de son propre réseau chez un prestataire externe. Mais elle ne peut le faire que dans un **cloud souverain**, c'est-à-dire un **cloud** (hébergement externalisé) dont les données sont entièrement stockées et traitées sur le territoire français par une entité de droit français et en application des lois françaises.

EN PRATIQUE

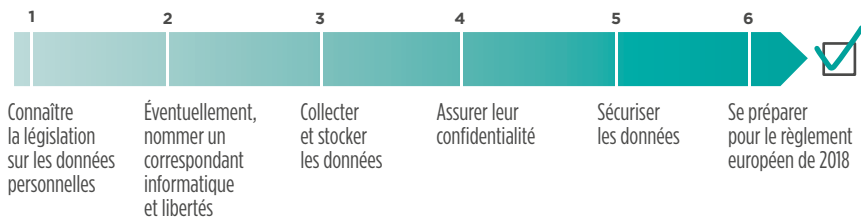
Le référentiel général de sécurité (RGS), défini par l'Agence nationale de sécurité des systèmes d'information (Anssi), encadre l'obligation de sécurité qui s'impose aux collectivités.

Il fixe les règles que doivent respecter les systèmes d'information, notamment pour les fonctions d'identification, de signature électronique, de confidentialité et d'horodatage.

Ce référentiel doit constituer le manuel de vos services informatiques en matière de sécurisation ! Il est disponible sur le site de l'Anssi <https://www.ssi.gov.fr/entreprise/reglementation/confiance-numerique/le-referentiel-general-de-securite-rgs/>

L'Anssi diffuse également une note de recommandation pour la sécurisation des sites web. <https://www.ssi.gov.fr/guide/recommandations-pour-la-securisation-des-sites-web/>

6 ÉTAPES CLÉS POUR GÉRER ET PROTÉGER LES DONNÉES DE SES ADMINISTRÉS



« La ville sera prête pour le RGPD en 2018 »

M. André SANTINI, ancien ministre, maire d'Issy-les-Moulineaux (92) et vice-président de la métropole du Grand Paris

Quelles sont les règles adoptées au sein de votre municipalité pour garantir le respect des droits des usagers, lors de la collecte et du traitement des données personnelles ?

En premier lieu, la municipalité tient à jour un registre des bases de données à caractère personnel qu'elle détient, qui précise la finalité de leur traitement. Nous informons également les administrés, au travers de plusieurs documents (en particulier le formulaire de contact) sur la procédure à suivre pour consulter leurs données ou les faire supprimer. La commune met également en œuvre chaque année, sur ses systèmes internes, des **scripts** automatisés pour anonymiser les données trop anciennes. Enfin, les bases de données administrées par la ville demeurent étanches entre elles : il n'est pas possible de croiser des données relevant de différentes politiques de la commune. De même, les agents municipaux disposent de droits d'accès strictement limités au domaine qui les intéresse.

Votre ville dispose d'un correspondant informatique et libertés. Quelles sont ses missions ?

Le rôle de notre correspondant est triple : sensibiliser et former en amont l'ensemble des services aux enjeux de la collecte et de la protection des données ; s'assurer que les projets de la ville se conforment parfaitement à la réglementation en vigueur ; tenir à jour les documents réglementaires demandés par la CNIL, notamment le registre des bases de données.

Il peut également saisir directement la CNIL pour avis, quand un nouveau projet de la ville pourrait avoir des incidences sur les données personnelles des administrés.

Comment votre ville prépare l'arrivée du nouveau règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD) ?

Un audit est en cours pour mesurer le chemin qu'il nous reste à parcourir pour nous conformer au nouveau règlement européen. Des actions correctives suivront, pour que la municipalité soit en conformité lors de l'entrée en vigueur de la réglementation, en mai 2018.

ENJEU N° 2

ENTREtenir LE LIEN SOCIAL, ANIMER LA VIE LOCALE

Le numérique a totalement révolutionné la communication des marques, des organisations... et, maintenant, celle des collectivités territoriales. La communication n'est plus uniquement descendante, elle est également ascendante : les publics interagissent, donnent leur avis sur les réseaux sociaux, et souhaitent dialoguer avec les pouvoirs publics locaux, dans une logique **d'empowerment**.

Aujourd'hui, de nombreux outils sont disponibles pour permettre à chacun de relayer ses actions au travers de l'Internet et, surtout, de plus en plus, des réseaux sociaux. Par ailleurs, l'adoption de bonnes pratiques reconnues peut permettre une mise en place plus rapide et à moindre coût de solutions pour optimiser votre communication. Les 3 étapes proposées ci-dessous reposent sur ces bonnes pratiques.

COMMENT DÉPLOYER ET FAIRE VIVRE UN SITE INTERNET ?

Aucune obligation légale n'impose à une commune d'avoir un site internet mais, avec 46 millions de Français internautes (88 % de la population)³, le site web est devenu une vitrine incontournable pour toute commune soucieuse de son attractivité, de son dynamisme, de son développement.

3 objectifs pour votre site internet

Un site internet municipal répond à trois objectifs majeurs.

► **Information** : le site internet renseigne les habitants, futurs habitants, visiteurs, associations, entreprises, partenaires de votre commune, sur les horaires des services publics, l'activité du conseil municipal, les équipements,

les interlocuteurs, les élus, les transports, les services (santé, social, éducation, solidarité, logement, urbanisme), etc.

► **Services administratifs** : le site internet fait également office de plateforme de liaison avec vos administrés : téléchargement de formulaires, accès à des bases de données publiques numérisées, demandes d'actes d'état civil, etc. De cet objectif en découle un autre : la dématérialisation du lien, l'automatisation de certaines demandes via le site sont de nature à faciliter le travail de vos équipes en libérant du temps et des ressources humaines.

► **Participation citoyenne** : enfin, pour les modèles les plus élaborés, votre site peut être un outil de participation et de vie citoyenne avec, par exemple, la mise en place d'un forum, l'ajout de réseaux sociaux, la possibilité de commenter les pages et articles de la municipalité.

5 réflexes pour créer un site internet efficace

Réflexe 1 : nom de domaine et e-mail professionnel

Vous devrez bien sûr choisir un nom de domaine. Généralement, www.nomde-lacommune.fr. Chaque nom de domaine est unique.

Avoir un site web avec son propre nom de domaine, c'est la possibilité d'avoir un e-mail professionnel⁴ au nom de la commune. Il est en effet recommandé de ne pas utiliser des adresses de messagerie électronique non professionnelles (de type Gmail, Hotmail, Laposte.net) : cela contrevient à toutes les bonnes pratiques en matière de sécurité informatique, de cloud souverain...

BON À SAVOIR

L'ordonnance du 8 décembre 2005 prévoit qu'une collectivité « peut répondre par voie électronique à toute demande d'information qui lui a été adressée par cette voie par un usager ou par une autre autorité administrative ».

Réflexe 2 : penser votre site web pour la mobilité

En France, la part des usages mobiles est en progression continue et a représenté 35 % en juin 2017, contre 28 % en juin 2016, même si l'accès à Internet

³ Source : Médiamétrie – juin 2017.

⁴ En 2014, 27 % des communes de 1000 à 3500 habitants disposaient d'un e-mail professionnel. Source : « Baromètre de la dématérialisation 2014 » – JVS-Mairistem.

s'effectue toujours majoritairement depuis un poste fixe – 65 % des accès en juin 2017 (source : étude StatCounter).

Votre cahier des charges doit prévoir que le site communal est compatible avec un usage mobile, sur tablette ou sur smartphone, c'est-à-dire conçu en « responsive design ». C'est même devenu un critère de bon référencement de votre site par les moteurs de recherche !

Réflexe 3 : tenir compte des règles d'accessibilité

Assurez-vous que le projet de site et que l'interlocuteur qui le créera (en interne ou en prestation) tiendront compte des différents référentiels recommandés : interopérabilité, accessibilité, ergonomie. Ces référentiels sont disponibles sur le site <https://references.modernisation.gouv.fr>.

Réflexe 4 : choisir entre prestataire ou site clés en main

La collectivité est libre de choisir son prestataire. Celui-ci peut gérer à la fois la conception et la réalisation du site, mais aussi l'hébergement. Il faudra également décider qui gèrera au long cours la maintenance et l'animation du site : le prestataire et/ou votre service informatique pour la maintenance ? Un prestataire éditorial et/ou votre service communication pour l'animation du site ?

Pour les communes qui ne disposent pas d'un service dédié ou qui n'ont pas le budget pour faire appel à une agence, de nombreux sites proposent des modèles clés en main, comme Réseau des communes (www.reseaudescommunes.fr) ou Creaville (www.creaville.fr). Pour les applis mobiles, Neocity (<http://neocity.fr>), MyMairie (<http://mymairie.fr>) ou CitizenApps (www.citizenapps.fr) proposent des modèles tout faits.

Réflexe 5 : penser au contenu éditorial

Pour avoir un site au contenu éditorial facilement administrable, il est préférable de le faire concevoir autour d'un système appelé **CMS** dédié à l'éditorial, tel que WordPress ou Drupal. Votre cahier des charges destiné au prestataire peut demander à celui-ci d'être conseil sur ce point.

EN PRATIQUE

Envisager l'application mobile ?

En plus d'un site web classique, une appli mobile permet de toucher les citoyens sur leur téléphone, leur tablette, et de leur « pousser » l'information avec le système de notifications associées (pastilles, sons à l'arrivée d'une nouveauté).

C'est un plus indéniable par rapport à un site web classique, pour diffuser des messages, des alertes d'information, des annonces événementielles, promouvoir le patrimoine culturel ou touristique de la ville ou encore offrir le téléchargement des journaux municipaux... mais également pour faire participer les citoyens (voir enjeu n° 3).

Votre site : un média vivant à animer

Une fois votre site internet créé, la question de son animation reste entière. Il est important de le mettre à jour très régulièrement et d'y apporter la même attention éditoriale qu'à votre journal ou à votre magazine communal. Car un site qui n'est pas mis à jour n'inspire pas confiance et n'est plus considéré comme fiable et « prescripteur ».

Animer un site nécessite du temps et de la ressource, telle qu'un **webmaster éditorial** que vous pouvez internaliser ou prendre en prestataire, si besoin, en mutualisant avec une autre commune.

EN PRATIQUE

Quelques idées de contenus pour votre site web :

- ▶ agenda des événements à venir ;
- ▶ actualité culturelle, économique, associative ;
- ▶ version PDF du journal municipal en téléchargement ;
- ▶ chiffres clés de la commune ;
- ▶ diaporama des lieux marquants, touristiques ;
- ▶ adresses touristiques, de loisirs, liens vers les commerces locaux ;
- ▶ retransmission en direct des conseils municipaux (en **video streaming**).

COMMENT ENTREtenir LE LIEN AVEC LES CITOYENS AU MOYEN D'UNE NEWSLETTER ?

Une newsletter est une lettre d'information dématérialisée, envoyée par e-mail aux abonnés d'un site. Elle peut contenir des textes, des photos, des illustrations, des liens... Un peu passée de mode lorsque les réseaux sociaux sont apparus, elle opère aujourd'hui un retour en force, car elle touche l'internaute dans « l'intimité » de sa boîte de réception d'e-mails et porte un message plus fortement... à condition qu'elle soit lue. Pour cela, quelques bonnes pratiques sont à respecter.⁵

Quelles obligations légales pour votre newsletter ?

Vous devez impérativement obtenir le consentement des personnes à qui vous adressez votre newsletter au moyen d'une case à cocher ou d'un champ à remplir sur votre site (système dit en « opt-in »). L'utilisation d'une case précochée est contraire à la loi. Vos messages doivent clairement vous identifier comme auteur de l'e-mail. Vous avez l'obligation d'ajouter un lien à votre newsletter, généralement en bas de page, permettant à l'internaute de se désabonner.

Comment envoyer votre newsletter ?

Pour votre newsletter, vous devrez choisir un service d'envoi. Votre messagerie bureautique (type Outlook) et vos serveurs internes sont en effet peu adaptés aux envois massifs. Pis, ils risquent de transformer vos envois en « spams » ! Le choix de la plateforme d'envoi et les tarifs dépendent notamment de votre nombre d'abonnés, mais également des fonctionnalités proposées (insertion de vidéos...).

EN PRATIQUE

Le service d'envoi de newsletter le plus connu est MailChimp, mais c'est un cloud non souverain. Y logger vos bases d'adresses e-mails récipiendaires est donc proscrit. Il existe des alternatives 100 % françaises à un coût raisonnable, comme Sarbacane (www.sarbacane.com), SendinBlue (fr.sendinblue.com) ou Digitaléo (www.digitaleo.fr).

⁵ Les textes de référence : le Code des postes et des communications électroniques : articles L34-5 et R10-1 - Le Code pénal : articles 226-1 et suivants (protection de la vie privée) et articles 226-16 et suivants (atteintes aux droits des personnes résultant des traitements informatiques) - Loi du 6 janvier 1978 - Délibération de la CNIL : norme simplifiée n° 48.

Assurer une périodicité régulière

La plupart des collectivités optent pour une périodicité mensuelle. Au-delà, il y a fort à parier que vos lecteurs, déjà très sollicités par ailleurs, n'aient pas le temps de consulter votre newsletter, voire décident de s'en désabonner.

Produire du contenu pertinent

Une newsletter n'est pas la synthèse de tous les articles ou contenus publiés sur votre site au cours des dernières semaines. Il s'agit plutôt de mettre en avant quelques événements passés ou à venir et de donner envie à vos abonnés d'en savoir plus en allant consulter votre site web.

EN PRATIQUE

5 bonnes pratiques pour votre newsletter :

- ▶ limiter le nombre d'informations envoyées : trois ou quatre actualités majeures, un agenda du mois, quelques informations pratiques et un contact suffisent ;
- ▶ privilégier des messages courts ;
- ▶ écrire un objet en en-tête qui donne envie d'ouvrir l'e-mail ;
- ▶ intégrer des photos, de la couleur, pour rendre votre contenu attractif ;
- ▶ insérer des icônes renvoyant vers vos réseaux sociaux.

COMMENT DÉVELOPPER ET SOIGNER VOTRE PRÉSENCE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX ?

Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, Pinterest, Google +, Tumblr, Flickr, LinkedIn, Viadeo, YouTube, Dailymotion, Vine... une multiplicité de réseaux sociaux est aujourd'hui à votre disposition.

Mais, dès lors que vous déciderez d'ouvrir un compte sur un réseau social, vous devrez l'alimenter régulièrement. Plus vous aurez de comptes, plus cela prendra du temps de les animer. Si vous ne bénéficiez pas d'un service dédié ou d'un **community manager**, mieux vaut limiter le nombre de vos comptes en les choisissant avec soin. Chacun a ses particularités, ses usages et son public, et répond à des objectifs de communication différents.

Choisir les bons réseaux pour les bons objectifs



► Communication générale et grand public: Facebook

Le célèbre réseau social compte environ 32 millions d'utilisateurs actifs en France, en 2017. Toutes les classes d'âge y sont représentées, et les utilisateurs y communiquent sous leur véritable identité. Mais c'est aussi un média où il faudra, au moins au début, « acheter de l'espace » pour être visible et acquérir des « fans » pour votre page officielle.



► Communication institutionnelle, relations presse et alertes en temps réel: Twitter

Cet outil permet de poster des « tweets », courts messages de 140 caractères. Les tweets peuvent être enrichis de photos, liens, vidéos. Il s'agit d'un réseau qui s'adresse plus à une cible de professionnels (journalistes, cadres, communicants...). Twitter est aussi adapté pour réaliser des « lives » de conférences ou d'interventions publiques ou relayer des alertes incendies, inondations, etc.



► Communication culturelle et touristique: Instagram, YouTube

Instagram, réseau social dédié à l'image, a franchi le cap des 10 millions d'utilisateurs actifs par mois en France ! Les utilisateurs y sont majoritairement des femmes (60 %). Les plateformes vidéo, comme YouTube, permettent d'héberger vos films, retransmissions d'événement, etc. et de les relayer sur votre site et les réseaux sociaux. Préférez les plateformes françaises, comme Vimeo ou Dailymotion.

BON À SAVOIR

Certaines municipalités ont créé leur propre chaîne TV sur les plateformes vidéo, comme YouTube, Vimeo ou Dailymotion. C'est ainsi le cas de Nantes, Bayonne, Dax, Montpellier, Nice, Lyon, Cannes, Toulouse, Beauvais, Calais, Villeneuve-d'Ascq, Tours, Cergy, Versailles... mais aussi de plus petites communes, comme Meyzieu, Saint-Martin-d'Hères, Bezons, Lormont, Gardanne, Bressuire, Sélestat... Elles y proposent des vidéos des événements organisés dans la ville (fêtes, expositions, conférences, inaugurations, cérémonies, feux d'artifice, manifestations sportives...), des vidéos des séances du conseil municipal, des chantiers d'aménagement, des travaux réalisés, etc.



► Dialoguer avec les partenaires et entreprises de vos territoires: LinkedIn

C'est le réseau professionnel de référence en France. Il vous permet d'animer une page dédiée à votre ville, de diffuser des offres d'emploi et de fédérer ses parties prenantes économiques (administrations, institutionnels, chefs d'entreprise...).



► Toucher les jeunes: Snapchat, les plateformes vidéo

Snapchat est à la fois un réseau et une application mobile qui permet de créer des vidéos de quelques secondes. Ces vidéos disparaissent une fois lues. Snapchat est particulièrement utilisée par des publics jeunes et pour les faire réagir sur un sujet (événement festif, campagne de prévention...).

Proposer des contenus remarquables et innovants

Aujourd'hui, rares sont les textes publiés sur Facebook ou Twitter qui ne sont pas accompagnés d'un lien, d'une vidéo, d'une photo ou d'une mosaïque de photos. Plus encore, le développement du numérique a favorisé le développement de nouvelles formes de contenus. Ces dernières années, les contenus « live » se sont multipliés sur les réseaux sociaux. Ils permettent ainsi aux administrés d'assister en direct à un événement.

EN PRATIQUE

Les 5 principales plateformes pour créer votre propre contenu « live »



Facebook



Twitter



Instagram



LinkedIn



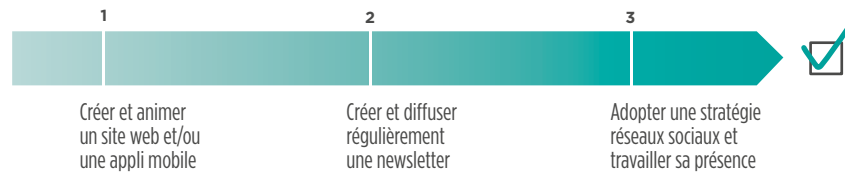
Snapchat

Autre contenu innovant de plus en plus partagé dans les réseaux sociaux, **les infographies** sont des modes de diffusion d'information par illustrations visuelles pédagogiques et ludiques. Si vous ne disposez pas d'un graphiste maison, vous pouvez utiliser des outils disponibles en ligne : par exemple, Easelly (www.easel.ly), Piktochart (piktochart.com), Visme (www.visme.co). Pour toutes ces solutions, un petit temps de formation et de prise en main est cependant nécessaire.

Ne pas oublier non plus les contenus sonores comme **les podcasts** audio que les internautes peuvent télécharger et écouter à leur guise. Pour créer vos propres contenus (audioguides, conférences, etc.), il vous faut enregistrer vos fichiers audio et les héberger ensuite sur des plateformes comme SoundCloud, podCloud ou Libcast.

Enfin, **le time-lapse** consiste à assembler une grande série de clichés d'un même endroit à intervalles réguliers avec un effet accéléré. Pour une municipalité, le time-lapse peut servir à raconter en images la construction d'un bâtiment ou un chantier de rénovation, ou encore des illuminations nocturnes.

3 ÉTAPES CLÉS POUR ENTREtenir LES LIENS ET ANIMER LA VIE LOCALE



« Notre ambition est de construire des communautés »

Étienne Henry,
community manager de la ville d'Angers

Vous êtes community manager de la ville d'Angers depuis 2012. Qu'est-ce qui a changé depuis lors ?

En 2012, la ville d'Angers était présente sur les deux principaux réseaux sociaux Facebook et Twitter, avec 2 000 abonnés sur Facebook et 1 500 sur Twitter. Mais il s'agissait uniquement de flux descendants d'information. À mon arrivée, notre objectif a été de permettre des échanges avec les administrés, de construire des communautés. Il s'agissait aussi d'améliorer l'image et la notoriété de la ville et de toucher un public qui a peu l'habitude de lire des supports municipaux. Nos efforts ont été récompensés car, actuellement, nos comptes Facebook et Twitter affichent respectivement 30 000 et 31 000 abonnés.

Sur quels réseaux sociaux Angers est-elle active et pourquoi ?

Chaque réseau social a ses spécificités et son public. Facebook est le plus généraliste, le plus connu. Nous y publions toutes les actualités qui concernent la ville : événements, sport, culture, vie locale... Twitter est plus adapté au partage d'informations en temps réel. Nous l'utilisons beaucoup pour les directs, par exemple lors des vœux du maire, d'inaugurations, de festivals, de compétitions sportives. Instagram est un réseau social très tendance, essentiellement basé sur les photos. Il permet de mettre en avant le patrimoine de la ville. Les vidéos en direct fonctionnent également très bien.

La ville dispose également d'un compte sur la banque d'images Pinterest où nous postons par exemple des visuels des affiches de festivals. La ville n'a pas de compte sur Snapchat, mais le service jeunesse de la municipalité en a un. Pour nos vidéos, nous utilisons la plateforme Vimeo. Nous sommes aussi présents sur les réseaux professionnels Viadeo et LinkedIn sur les thématiques d'emploi et d'attractivité économique du territoire.

À quelle fréquence publiez-vous des contenus ?

La fréquence de publication varie en fonction de l'actualité. Sur Facebook, en moyenne, nous postons 5 à 6 contenus par jour. Sur Twitter, on peut atteindre une trentaine de tweets par jour. Sur Instagram, Pinterest ou Vimeo, la fréquence est plus variable en fonction des événements. Sur LinkedIn, nous publions en général un contenu par jour. Sur Weibo, nous postons en moyenne deux fois par jour.

ENJEU N° 3

OPTIMISER LE SERVICE RENDU, PARTAGER LES DONNÉES PUBLIQUES, FAVORISER LA PARTICIPATION

L'une des opportunités majeures du numérique, et particulièrement de l'ouverture des données publiques, est de permettre aux forces vives d'un territoire (particuliers, associations, entreprises) de s'approprier cette masse d'informations (**big data**) pour, à leur tour, déployer des services, créer de la valeur et des solutions commerciales, améliorer la vie quotidienne...

Les pouvoirs publics sont concernés à deux niveaux.

- ▶ Pour les collectivités locales, la mise en place d'applications citoyennes ou de télé-services et la mise à disposition de données publiques offrent de nouvelles possibilités de proposer des services aux usagers : c'est **l'e-administration**. Elles permettent également à ceux-ci de participer pleinement à la vie de leur municipalité.
- ▶ Pour l'État, la question de **la mise à disposition des données publiques (open data)** est devenue un chantier prioritaire avec un plan d'action national de 26 engagements. Lancé en juillet 2015, ce plan a abouti à la création de la mission Étalab la même année, mission qui pilote le portail data.gouv.fr, notamment.

COMMENT PASSER À L'E-ADMINISTRATION ?

1- Permettre la saisine électronique

Depuis le 7 novembre 2016 (en application d'une ordonnance du 6 novembre 2014), toutes les administrations, et par conséquent toutes les mairies, doivent pouvoir être saisies par voie électronique.

Aujourd'hui, tout usager, dès lors qu'il s'est identifié, peut adresser à la mairie, par voie électronique, une demande, une déclaration, un document ou une information. Il peut également répondre à la mairie par cette même voie. Il n'est alors pas possible de lui demander de répéter ou de confirmer sa saisine par une autre voie qui ne serait pas dématérialisée. **Il est donc obligatoire, pour toutes les communes, de mettre à la disposition du public au moins une adresse électronique⁶.**

BON À SAVOIR

Les informations reçues à distance ne peuvent être stockées que le temps nécessaire à la transmission vers le service concerné sans donner lieu à la constitution d'une nouvelle base de données.

Les échanges de données doivent être sécurisés : ainsi, le recueil de données à caractère personnel au moyen d'un site internet doit faire l'objet de liaisons cryptées par chiffrement, sur une adresse internet de type **https**.

2 - Mettre en place des télé-services

Le volume du flux d'informations généré par les échanges électroniques peut nécessiter la mise en place d'outils de gestion par l'administration municipale. Vous pouvez ainsi créer des télé-services spécifiques ou un formulaire de contact (général ou ciblé).

L'utilisateur doit s'identifier afin de permettre le traitement efficace de sa demande, et d'assumer la responsabilité de son envoi. Il doit également, selon les cas s'il y est invité, créer un **identifiant** et un mot de passe pour pouvoir, par la suite, suivre le traitement de sa demande.

Sauf exceptions, le silence gardé pendant plus d'un mois sur une demande ou une démarche vaut acceptation.

⁶ Textes de référence : ordonnance n° 2014-1330 du 6 novembre 2014 relative au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique - Décret n° 2015-1404 du 5 novembre 2015 relatif au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique - Décret n° 2016-1491 du 4 novembre 2016 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique concernant les démarches effectuées auprès des collectivités territoriales, de leurs établissements publics ou des établissements publics de coopération intercommunale - Circulaire du 10 avril 2017 de mise en œuvre de la saisine par voie électronique.

EN PRATIQUE

Un accusé d'enregistrement électronique doit être envoyé à l'usager soit instantanément, soit dans un délai d'un jour ouvré. Un accusé de réception électronique doit ensuite être envoyé, au plus tard, dans un délai de dix jours ouvrés. Ils sont tous deux envoyés à l'adresse électronique utilisée par l'usager pour effectuer son envoi ou, pour un **téléservice** sans indication d'e-mail, à l'adresse postale indiquée par l'usager.

COMMENT PARTICIPER À L'OUVERTURE DES DONNÉES PUBLIQUES ?

L'open data ou ouverture des données publiques est un mouvement engagé au niveau de l'État et des collectivités territoriales. Il répond à un triple objectif : améliorer le fonctionnement démocratique, améliorer l'efficacité de l'action publique et proposer de nouvelles ressources pour l'innovation économique et sociale.

Qui est concerné à ce jour ?

Depuis l'adoption de la loi pour une république numérique en 2016⁷, toutes les communes de plus de 3 500 habitants sont tenues de publier sur Internet leurs bases de données, pour que ces dernières puissent ensuite être exploitées et réutilisées facilement par tous. Cependant, un décret de décembre 2016 stipule qu'en dessous de 50 agents ou salariés (en équivalent temps plein), une collectivité n'est pas obligée de donner accès à ses données.

EN PRATIQUE

- ▶ La **plateforme ouverte des données publiques françaises** data.gouv.fr permet aux services publics de publier des données et à la société civile de les enrichir, modifier, interpréter en vue de coproduire des informations d'intérêt général. Pour en savoir plus, consulter le site d'Étalab (www.etalab.gouv.fr).
- ▶ L'**Association des collectivités engagées dans le mouvement open data** (www.opendatafrance.net) a publié, en juin 2017, un guide open data pour les communes.

⁷ Textes de référence : loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une république numérique - Décret n° 2016-1922 du 28 décembre 2016 relatif à la publication en ligne des documents administratifs - Décret n° 2017-331 du 14 mars 2017 relatif au service public de mise à disposition des données de référence.

Quelles sont les données concernées par l'ouverture ?

Seules les **données publiques** sont concernées par l'obligation d'ouverture. Une donnée publique est nécessairement contenue dans des documents administratifs, qui sont classés en documents communicables et non communicables.

Un décret du 14 mars 2017 a ainsi fixé une liste de 9 jeux de données, dits « de référence », concernés par l'obligation de publication, à savoir :

- ▶ le répertoire des entreprises et de leurs établissements ;
- ▶ le répertoire national des associations ;
- ▶ le plan cadastral informatisé ;
- ▶ le registre parcellaire graphique ;
- ▶ le référentiel à grande échelle ;
- ▶ la base adresse nationale ;
- ▶ la base de données de l'organisation administrative de l'État ;
- ▶ le répertoire opérationnel des métiers et des emplois ;
- ▶ le code officiel géographique.

Cette obligation ne veut pas dire que d'autres données ne sont pas partageables, dès l'instant où elles sont publiques et non personnelles.

BON À SAVOIR

Le **regroupement de données publiques** entre plusieurs collectivités peut aussi faire sens : la métropole grenobloise est par exemple en pointe sur la question avec son portail d'accès aux données <http://data.metropolegrenoble.fr>.

A contrario, les documents non communicables sont ceux qui contiennent des **données personnelles** (voir enjeu 1), ceux sur lesquels des droits de propriété intellectuelle s'appliquent et ceux présentant des risques pour la sécurité publique et celle des personnes.

COMMENT PROMOUVOIR UNE DÉMOCRATIE PARTICIPATIVE ?

La révolution numérique offre des opportunités pour renouveler la démocratie locale au moyen d'outils innovants (plateforme pour le budget participatif, sondage ou forum en ligne, applications interactives, etc.).

Donner la parole aux citoyens

Messagerie électronique, forum de discussions, sondages et pétitions en ligne... le numérique a démultiplié les façons d'interagir avec ses administrés. Les citoyens ont aujourd'hui la possibilité d'être mieux associés au processus démocratique ; ainsi, vous pouvez consulter vos administrés sur des projets d'aménagement à venir, sur des initiatives en cours...

Certaines villes permettent, avec des applis, de reporter directement en ligne des problèmes dans l'espace public (dégradation, déchets, défaut d'éclairage, problème de signalisation routière, etc.). De nombreuses communes, de toutes tailles, y ont recours : Toulouse, Levallois, Villetaneuse, Mulhouse, Argenteuil, Troyes...

Initier des budgets participatifs

Plusieurs communes ont mis en place des initiatives de budget participatif, c'est-à-dire qu'elles permettent aux habitants de proposer et de choisir eux-mêmes certains investissements réalisés par la mairie.

En France, une trentaine de communes ont adopté le principe des budgets participatifs. C'est le cas de Paris, Rennes, Metz, Dijon, Montreuil, Poitiers, Rodez, mais aussi dans des plus petites communes comme Jarny (8 400 habitants), Capestang (3 150 habitants) ou Couhé (1 800 habitants).

BON À SAVOIR

L'Agence du numérique propose un laboratoire d'analyse et de décryptage destiné à favoriser le partage des connaissances avec les citoyens sur les grands enjeux du numérique.

<https://laboratoire.agencedunumerique.gouv.fr>

3 ÉTAPES CLÉS POUR AMÉLIORER LE SERVICE RENDU



« Le numérique ne se substitue pas aux réunions de quartiers »

Stéphane Lenfant, responsable de la mission Démocratie locale à la mairie de Rennes

En 2015, Rennes a lancé un site intitulé La Fabrique citoyenne. De quoi s'agit-il ?

C'est une plateforme numérique au service de la démocratie locale. Nous l'avons lancée, au départ, pour mettre en place un budget participatif. En effet, depuis deux ans, 5 % du budget d'investissement de la commune (3,5 millions d'euros par an) est alloué à des projets proposés par des habitants. L'année dernière, plus de 600 dossiers ont été déposés, et nous avons enregistré plus de 11 000 votants sur un total de 210 000 habitants.

Quelles sont les autres possibilités qu'offre cette plateforme ?

Nous avons mis en place des appels à candidatures pour que les administrés participent à des comités sur des thématiques locales. Par exemple, au sein du conseil du sport, dont la vocation est d'associer les Rennais à la régulation des orientations politiques choisies. Nous avons déjà lancé trois appels à candidatures et nous allons en lancer d'autres, notamment un sur la réactualisation du pacte jeunesse de la ville.

Enfin, nous avons lancé des consultations sur le site pour recueillir l'avis des habitants via des questionnaires. Nous allons en faire d'autres prochainement sur la propreté urbaine et sur un projet d'aménagement.

Deux ans après le lancement de La Fabrique citoyenne, quel bilan tirez-vous ?

Un de nos objectifs, au départ, était de toucher un public différent de celui qui est d'ordinaire impliqué dans la vie locale. Sur ce point, c'est réussi. Il y a également une forte dynamique autour du budget participatif. Les habitants se sont appropriés ce dispositif. Mais nous sommes aussi confrontés à la fracture numérique, avec certains usagers qui n'ont pas l'habitude ou l'envie de participer à de telles initiatives de démocratie participative en ligne. Le numérique ne se substitue pas aux réunions de quartiers ou aux rencontres avec les habitants. Il s'agit de démarches complémentaires.

ENJEU N° 4

ACCOMPAGNER SON ADMINISTRATION VERS PLUS D'AGILITÉ, DE COLLABORATION, DE COMPÉTENCE

Le numérique offre de nouvelles opportunités aux équipes des municipalités pour gagner en efficacité ou se former, avec des solutions techniques aux coûts souvent réduits.

C'est une chance pour les petites et moyennes communes qui, selon leurs besoins de fonctionnement, n'ont pas toujours le budget et les moyens pour s'équiper de solutions informatiques poussées.

COMMENT GAGNER EN EFFICIENCE AVEC DES OUTILS COLLABORATIFS ?

De nouveaux outils numériques collaboratifs permettent aux organisations de gagner en efficacité. Ces outils touchent au travail bureautique, mais également aux échanges entre collaborateurs (transfert de fichiers, travail collaboratif sur fichiers), à la planification des projets, à l'organisation concrète quotidienne des équipes... Vers quel outil s'orienter ? Voici un tour d'horizon selon trois grands besoins identifiés.

Besoin de faciliter le travail en commun ? Les outils collaboratifs en ligne

Si vous avez besoin de travailler à plusieurs sur la rédaction de textes (comptes rendus de réunion, rapports d'activité, etc.), le plus pratique est d'utiliser un **pad**, à savoir un éditeur de texte collaboratif en ligne. Le plus connu est sans

doute Framapad (de l'association Framasoft). Le pad se présente généralement comme un outil de traitement de texte simplifié avec quelques options de mise en page. Le pad permet à plusieurs personnes de travailler en même temps sur un même texte. Les contributions de chaque auteur sont identifiables par une couleur différente. Elles apparaissent à l'écran en temps réel et sont automatiquement enregistrées au fur et à mesure qu'elles sont tapées.

Besoin de partager de lourds fichiers facilement ? Les plateformes de stockage et d'envoi

Les outils de partage de fichiers en ligne permettent de stocker et de partager des documents (tableaux, textes, présentations, photos, vidéos, etc.) entre plusieurs comptes. Dès lors qu'une personne intervient sur un des fichiers, les modifications sont immédiatement visibles par les autres utilisateurs. Parmi les plus connus, on peut citer Dropbox et Google Drive.

EN PRATIQUE

Quand les outils sont basés sur des clouds non souverains, il faut veiller à **ne jamais y partager des documents présentant des données personnelles** (état civil...) ou sensibles, mais uniquement des documents de travail internes ! Sur le site WeTransfer, par exemple, vous pouvez échanger avec un prestataire vidéo qui vous envoie son montage de film de la dernière fête des associations.

Besoin de structurer et de gérer vos actions en mode projet ? Les outils de gestion de projet

Pour mener à bien certains travaux municipaux, les outils de gestion de projet sont indispensables. Il en existe différents types, par exemple les agendas partagés. Ils permettent de centraliser sur un seul calendrier les différents événements liés à l'activité de la municipalité. Il existe également des outils de gestion des tâches comme Framaboard (framaboard.org) ou Trello (trello.com).

COMMENT PROMOUVOIR UNE ADMINISTRATION CITOYENNE ET ÉTHIQUE AVEC LE LOGICIEL LIBRE ?

Moindres coûts, indépendance vis-à-vis des grands éditeurs, pérennité des programmes : passer au logiciel libre (ou open source) offre de nombreux avantages aux collectivités territoriales. Elles sont de plus en plus nombreuses à y recourir : ainsi, en 2014, 25 % du patrimoine logiciel des collectivités françaises reposait sur du logiciel libre⁸.

Pourquoi choisir le logiciel libre ?

Un logiciel libre se définit ainsi par rapport à quatre libertés fondamentales, celles d'exécuter, d'adapter, de redistribuer et de modifier le programme.

Adopter le logiciel libre (qui n'est pas forcément gratuit) pour une collectivité, revient donc à s'inscrire dans une démarche éthique et citoyenne vis-à-vis de la technologie, de son mode de production et de partage.

Cela permet aussi de réduire sa dépendance technologique aux grands acteurs traditionnels de l'informatique et leurs technologies « propriétaires » (le contraire de l'open source), qui ont bien sûr, de leur côté, leurs avantages (puissance technologique, suivi technique et commercial...)

Quels logiciels libres adopter ?

Il existe des logiciels libres dans de nombreux domaines : la bureautique, la gestion, la comptabilité, le multimédia, le graphisme, la cartographie, les systèmes de gestion de contenu, la sécurité, etc. Parmi les plus connus, on trouve les suites bureautiques OpenOffice ou LibreOffice, le navigateur web Firefox et la messagerie Thunderbird. Il faut enfin citer le système d'exploitation Linux, utilisé par 85 % des décideurs informatiques territoriaux⁹.

EN PRATIQUE

- ▶ **Des logiciels libres** ont été spécialement conçus pour les collectivités locales. La suite OpenMairie (openmairie.org) comprend ainsi une trentaine d'applications dédiées : OpenElec qui permet de gérer les listes électorales ; OpenCadastré ; OpenCimetiere pour les concessions funéraires ; OpenVoie ; OpenDomainePublic, etc.
- ▶ **L'État publie une liste** des logiciels libres préconisés sur lesquels les collectivités peuvent s'appuyer. Il s'agit du socle interministériel de logiciels libres (SILL). Il est accessible en ligne sur le site references.modernisation.gouv.fr.
- ▶ **L'Adullact**, l'Association des développeurs et des utilisateurs de logiciels libres pour les administrations et les collectivités territoriales, met à la disposition des municipalités différents logiciels libres (adullact.org).
- ▶ **Territoire numérique libre** est un label qui encourage les usages numériques ouverts et libres dans les collectivités (territoire-numerique-libre.org).

COMMENT DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES GRÂCE AUX MOOC ?

Le numérique a permis de démocratiser l'accès au savoir via les **MOOC** (Massive Open Online Courses) : des formations en ligne gratuites, accessibles depuis n'importe quel ordinateur relié à Internet. Il en existe aujourd'hui des centaines sur des thématiques très diverses. Pourquoi ne pas en profiter pour former les équipes de la collectivité ?

Des MOOC pour la formation continue

Les MOOC sont ouverts à tous, sans condition d'âge, de statut ou de diplôme. Ils se déroulent généralement sur plusieurs semaines. Ils nécessitent, la plupart du temps, plusieurs heures de travail par semaine. Chacun s'organise en fonction de son emploi du temps pour visionner les vidéos, consulter les ressources mises à disposition, répondre aux questionnaires, échanger sur les forums... Il est possible de s'inscrire en cours de formation et de rattraper les semaines de cours déjà diffusées. Les MOOC sont par définition gratuits. Mais des formules payantes peuvent être proposées pour valider une certification qui attestera des connaissances acquises au cours du MOOC.

⁸ Panorama de l'usage des logiciels libres et open source dans les collectivités locales en France. étude Markess. ⁹ Étude Markess, op.cit.

EN PRATIQUE

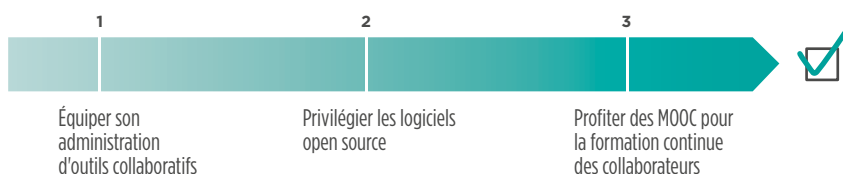
Vous pouvez chercher et trouver le MOOC qui correspond à votre besoin sur www.annuaire-mooc.fr.

Des MOOC dédiés aux élus

L'association Mairie 2000 (mairie2000.asso.fr) a mis au point plusieurs cours pour accompagner les élus dans l'exercice de leur mandat. Parmi les thématiques proposées : la voirie communale et intercommunale, la gestion de l'eau et des milieux aquatiques ou encore la commande publique autrement.

Le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) propose des MOOC conçus pour des élus et des agents territoriaux (même si tout le monde peut les suivre) : la TVA, la démocratie participative, la gouvernance territoriale ou encore les pouvoirs de police du maire (fun-mooc.fr).

3 ÉTAPES CLÉS POUR ACCOMPAGNER SON ADMINISTRATION



GLOSSAIRE

Big data

En anglais, littéralement « grosses données ». Terme qui désigne des ensembles de données, publiques, privées, commerciales ou autres d'un volume tel qu'ils dépassent les capacités d'analyse humaine et informatique classiques.

Cloud

Abréviation de cloud computing, « informatique dans le nuage ». Désigne les systèmes informatiques déportés sur des serveurs distants accessibles par Internet. Ces systèmes permettent le stockage et le traitement de données ou de faire fonctionner des logiciels à distance (ils n'ont plus à être installés sur des ordinateurs « locaux »).

Cloud souverain

Système cloud dont les serveurs sont installés dans le pays des utilisateurs. Cela permet de stocker et de gérer des données sensibles sans être exposé aux risques (vol, perte, législation) induits par le contexte d'un autre pays.

CMS (content management system)

Interface informatique permettant de gérer sans connaissance technique le contenu éditorial (articles, photos, vidéos, abonnés) d'un site internet. Les plus connus : WordPress, Drupal, Joomla, eZ Publish, SPIP.

Community manager

Personne chargée de fédérer et d'animer une communauté d'internautes autour d'une marque, d'une organisation, d'un événement, sur les réseaux sociaux, avec des objectifs précis (fréquentation d'un site web, transformation en utilisateurs ou clients, e-réputation et image de marque...).

Donnée personnelle

Constitue une donnée à caractère personnel toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres (loi informatique et libertés, article 2).

Donnée publique

Les données publiques sont produites ou reçues en lien avec des missions de services publics, quels que soient leur date, leur lieu de conservation, leur forme et leur support, par l'État, les collectivités territoriales ainsi que par les autres personnes de droit public ou les personnes de droit privé chargées d'une telle mission (Code des relations entre le public et l'administration).

Empowerment

Terme qui peut se traduire par autonomisation, désignant l'octroi d'un certain pouvoir aux membres de la société civile (associations, individus...) pour agir sur leur environnement social, économique et politique immédiat.

Https

Sigle de «Hypertext Transfer Protocol Secure» (protocole de transfert hypertexte sécurisé) désignant la version sécurisée du langage informatique http, protocole de communication qui permet la liaison entre un «client» (ordinateur, serveur local) et un serveur distant sur Internet. Cette version sécurisée protège l'authentification du serveur et/ou du client, la confidentialité et l'intégrité des données échangées (Journal du Net).

Identifiant

Information permettant de se connecter à un système informatique : nom d'utilisateur, mot de passe, numéro de téléphone, etc. (Larousse).

MOOC

Acronyme de «Massive Open Online Courses». Formation dispensée sur Internet et accessible à tous. Ce type de cours offre à chacun la possibilité d'évaluer ses connaissances et peut déboucher sur une certification, parfois payante (Larousse).

Pad

Interface informatique permettant d'éditer un texte de manière collaborative en ligne.

Script

Programme ou partie d'un programme chargé d'exécuter une fonction précise lorsqu'un utilisateur réalise une action ou lorsqu'une page s'affiche sur un écran (Journal du Net).

Téléservice

Système informatique permettant aux usagers de procéder par voie électronique à des démarches ou formalités : demande de documents (livret de famille, extrait d'acte d'état civil...), téléchargement de formulaires, inscription à des services, prise de rendez-vous en ligne, etc.

Video streaming

Solution technique permettant de diffuser des flux vidéo en temps réel et de manière continue.

Webmaster éditorial

Personne qui conçoit, gère, actualise et anime des sites ou des services en ligne pour le compte de son organisation, tant sur le plan des contenus que sur celui de l'ergonomie et des technologies (APEC).

Directrice de la publication : Véronique Faujour
Rédaction en chef : pour Crédit Agricole S.A., Barbara Delafenestre,
pour Uni-éditions, Pierre de Beauvillé
Rédactrice : Anne Le Mouëllic
Secrétariat de rédaction : Edido
Directrice artistique : Justine Savinel
Illustration de couverture : Laurent Villemont
Éditeur : Uni-éditions, 22, rue Letellier, 75739 Paris Cedex 15
RCS : Paris B 343 213 658
1^{re} impression : novembre 2017
Dépôt légal : novembre 2017
Impression : Cloître, 29419 Landerneau
ISBN : 978-2-37762-008-1



Comment le numérique peut rapprocher la commune et les citoyens

Le lien entre la ville, ses citoyens et l'espace public n'échappe pas aux bouleversements induits par la transformation numérique. Les attentes d'information, de service, de réactivité, de disponibilité, de personnalisation se font plus pressantes à l'égard des acteurs publics, dont les marges de manœuvre sont de plus en plus encadrées par le législateur et la contrainte financière.

Dans ce contexte, la révolution numérique est source de questionnements et d'opportunités : peut-elle permettre de mieux communiquer avec ses administrés et de toucher un public plus large ? De faire place aux idées des citoyens pour améliorer la vie sur le territoire ? Peut-elle favoriser l'implication des populations dans la vie publique locale ? Peut-elle permettre à la municipalité de gagner du temps et d'être plus efficace en interne, en facilitant le travail des personnels, en ouvrant les données publiques à la société civile ?

Ce guide espère aider à appréhender les grands enjeux de la mutation numérique de la collectivité locale au regard de ses relations avec les citoyens.



Réalisé par Uni-éditions,
ce guide d'information vous
est offert par le Crédit Agricole.