

6 bis, rue Auguste Vitu
75015 Paris
Tél : 33 (0) 1 56 77 17 77
Fax : 33 (0) 1 56 77 17 70
www.markess.fr

Collectivités territoriales : de l'administration électronique à la ville numérique

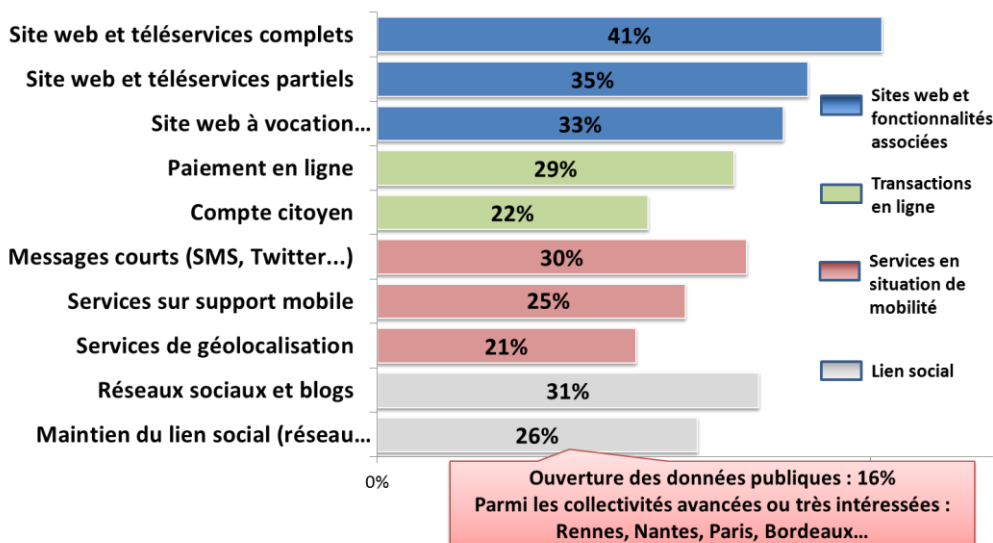
Paris, le 15 Juin 2011 – En préalable au [22^{ème} Congrès du Coter Club](#) qui se tient les 15 & 16 juin sur le thème des « Terr' e-toires du futur », **MARKESS International, société d'études spécialisée dans l'analyse de la modernisation des organisations avec les technologies de l'information, délivre quelques résultats issus de ses études sur les avancées de l'administration numérique notamment sur les nouveaux modes d'interactions entre les usagers et les collectivités territoriales.**

Les collectivités locales et leurs partenaires ont à cœur de donner une image innovante de leur territoire et saisissent à ce titre l'opportunité offerte par les technologies de l'information pour développer de nouveaux services et renouveler le mode d'interaction des usagers avec leur environnement quotidien.

L'administration électronique pour innover dans les relations avec les usagers

Si les collectivités locales sont nombreuses à s'orienter vers des services en ligne dématérialisés de bout en bout, certaines d'entre elles, évoluent vers une vision unifiée des interactions avec leurs usagers externes. « Elles font souvent le choix d'un guichet unique, physique et sous forme de compte citoyen en ligne, à partir duquel les usagers accèdent à l'ensemble des services délivrés par la collectivité tels qu'état-civil, inscription scolaire et périscolaire, bibliothèque, services associatifs, paiement en ligne... » déclare Aurélie Courtaudon, analyste chez MARKESS International. Du côté de l'agent, celui-ci est en mesure de visionner l'ensemble des informations concernant chaque usager (historique des interactions, services auxquels il est abonné...) quel que soit le domaine métier impliqué.

Les TIC au service de la relation usager dans les collectivités territoriales France, 2010-2012



Echantillon = 165 décideurs de collectivités territoriales

Source : MARKESS International

D'ici 2012, deux tendances clés émergent et orientent les chantiers d'administration électronique dédiés à la relation usager des collectivités territoriales :

- La mobilité : la relation avec l'utilisateur se conçoit désormais en situation de mobilité. Il s'agit de lui transmettre sur un média mobile les informations pertinentes selon son profil (alertes SMS, informations géolocalisées, accès à des téléservices sur smartphone...);
- Le lien social : les villes manifestent leur volonté de recréer du lien avec les citoyens ou entre les citoyens eux-mêmes, en les rendant acteurs de la vie de leur collectivité. Ce type d'initiatives se concrétise par des blogs d'échanges entre élus/citoyens pour stimuler l'e-démocratie ou encore des plates-formes de réseau social dédiées à un quartier pour susciter l'entraide locale.

Au-delà de l'administration électronique, le numérique investit le territoire

L'appel à projet « Ville numérique »¹, lancé récemment dans le cadre des investissements d'avenir du gouvernement, propose, aux acteurs le souhaitant, de développer des usages innovants conférant aux villes une dimension intelligente et interactive. La dernière étude de MARKESS International révèle, de manière plus générale, la palette des possibles en matière de numérique au sein d'un territoire. Le numérique s'intègre ainsi dans de nombreux domaines de la vie locale avec les plus fortes tendances en faveur de :

- L'éducation, qui souffre encore actuellement d'un sous-équipement informatique (poste de travail, tableaux blancs...) et de retours d'expérience pédagogiques novateurs ;
- L'économie locale, grâce au télétravail (modèle conciliant cadre de vie et contact avec son entreprise d'origine), au partage de centre de données et d'hébergement, à la visioconférence pour organiser des réunions avec des partenaires distants, etc. ;
- La vie de l'utilisateur, avec l'émergence d'expériences variées : visite touristique grâce à des contenus culturels sur téléphones portables ou autres médias visualisables en situation de mobilité (musée, parcours touristiques, flashcodes...), visualisation d'équipements (privés et publics) sur fond cartographique, création de trajets en ligne en corrélant les différentes offres de transports (covoiturage, bus, train...), etc. Le mouvement actuel d'ouverture des données publiques (open data) devrait contribuer à renforcer le développement de services en ce sens. Enfin, certaines expériences invitent l'utilisateur à co-construire le service en faisant remonter les données qu'il détient (ce que les Anglo-saxons dénomment sous le vocable « crowdsourcing »).

Si ces initiatives variées ne constituent pas à ce jour des tendances généralisées, les premières expériences, conduites par des collectivités pionnières, laissent entrevoir le visage des villes numériques de demain.

Pour en savoir plus sur les analyses conduites par MARKESS International sur le secteur public et les TIC, consultez l'espace de connaissances : [Knowledge Center Administration & TIC](#)

Pour télécharger les sommaires de nos études : www.markess.fr/etudes.php
Pour consulter nos autres communiqués de presse : www.markess.fr/pressreleases.php

Pour toute information complémentaire, veuillez contacter :
Sylvie Chauvin au 01 56 77 17 77 ou à l'adresse e-mail : schauvin@markess.com

MARKESS International est un cabinet d'études qui analyse depuis plus de 10 ans la modernisation des organisations avec les technologies de l'information. Etabli à Washington, D.C. et à Paris, MARKESS International a pour mission d'aider tant les maîtres d'ouvrage à mieux comprendre et tirer parti des technologies de l'information que les offreurs à mettre au point une stratégie optimale pour cibler ces marchés. Depuis 2002, fort de ses expériences et de son savoir-faire dans le domaine de l'administration électronique aux USA et de ses connaissances des impacts des nouvelles technologies sur les entreprises privées, MARKESS International a lancé une pratique dédiée à l'analyse des marchés de l'administration et du secteur public.

¹ L'appel à projets « Ville numérique » vise à soutenir les projets de recherche et développement sur les technologies, produits et services innovants de la ville intelligente et interactive. Trois thématiques majeures sont couvertes par cet appel : la collecte des données, le traitement et la simulation de données en temps réel et les interfaces d'usages intelligentes (NFC) – Source : Portail du gouvernement