

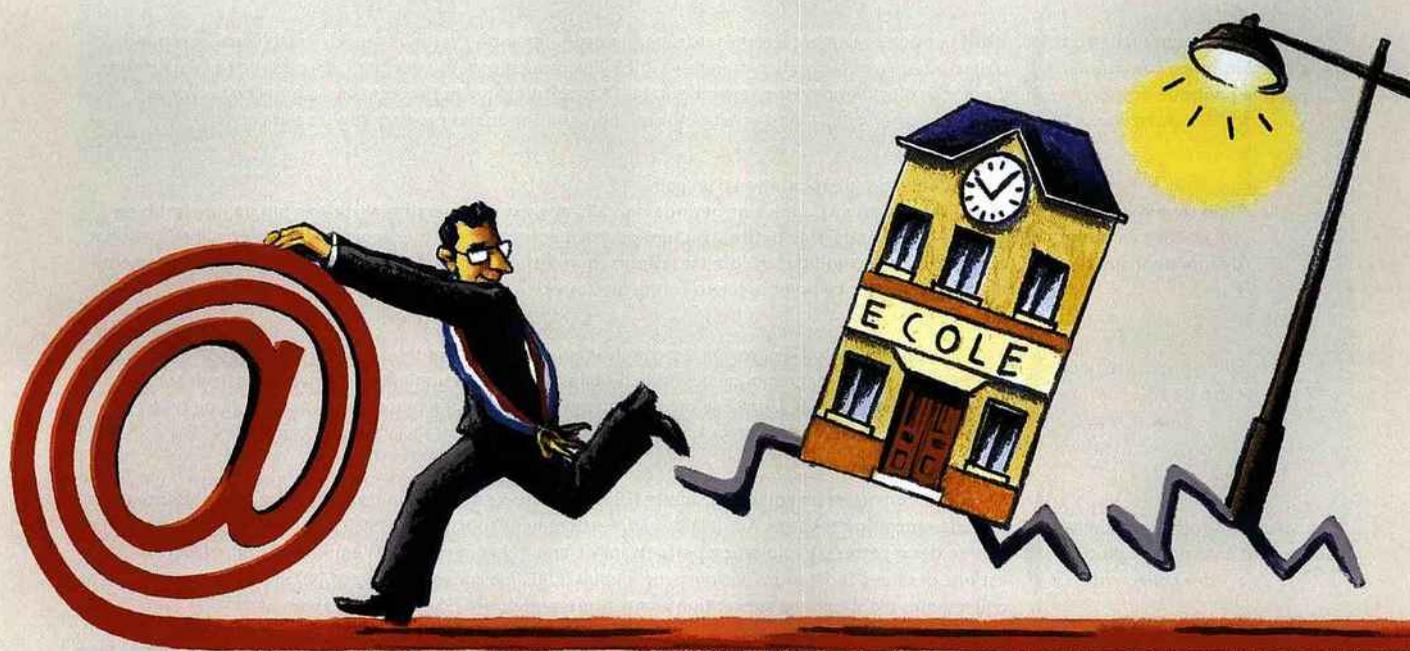


DOSSIER

LA MAIRIE INTELLIGENTE

SYSTÈMES COLLABORATIFS,
GTC, NOUVEAUX USAGES...
UNE RÉVOLUTION EN MARCHÉ

Dossier réalisé par Claire Chevrier et Sophie Maréchal



1 Décloisonner le système d'information

Reportage à Saint-Maur-des-Fossés : signaler une voiture ventouse, remplacer les tuiles du toit de l'école, inscrire son enfant à l'école, au centre de loisirs et au conservatoire... A première vue, aucun point commun entre ces situations. L'une sera traitée par la police municipale, la seconde par le centre technique des bâtiments, la troisième par trois services administratifs différents ! Pour répondre de manière efficace à ces demandes et s'engager sur des délais, les agents municipaux doivent trouver les dénominateurs communs à leurs métiers. L'entrée dans l'ère numérique de la mairie constitue le fil conducteur d'un chamboulement dans l'organisation. **p.34**

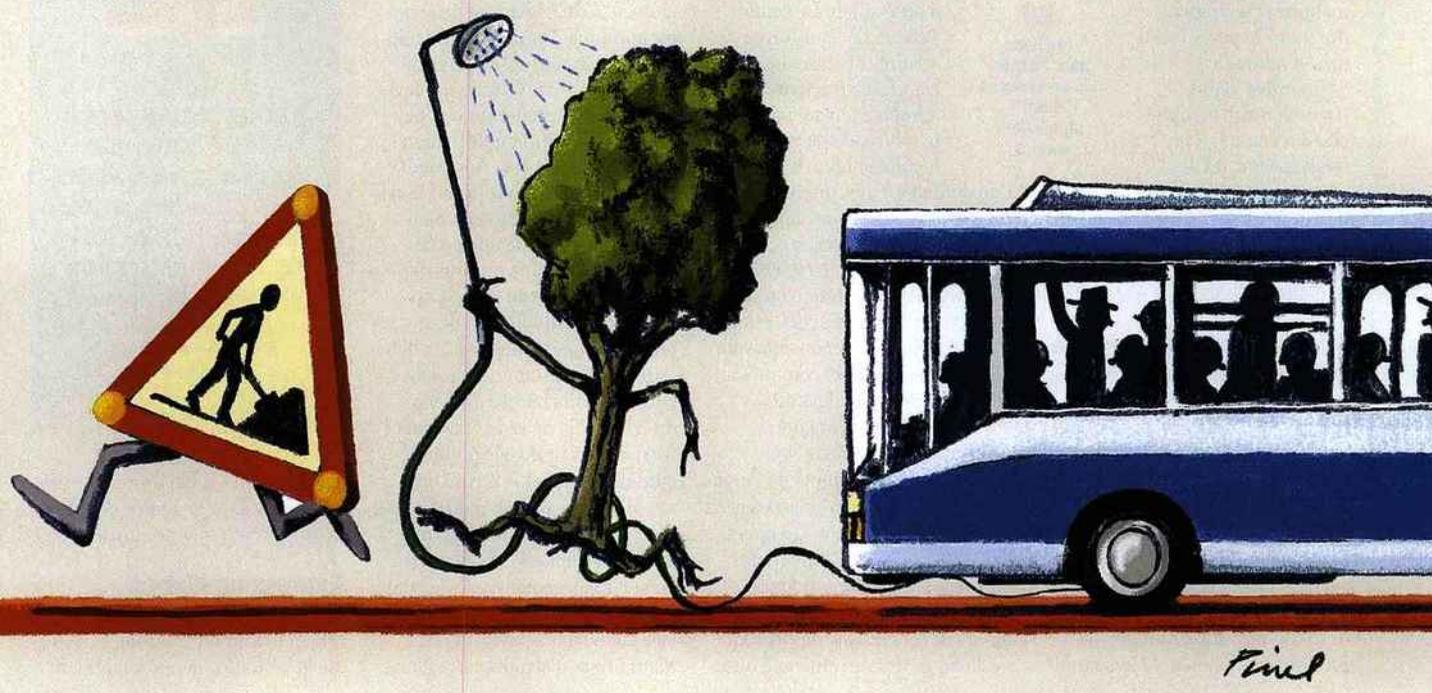
2 Gérer ses installations techniques à distance

La gestion technique centralisée (GTC), avec ses sondes et ses systèmes de remontée d'information, permet de rendre un service de meilleure qualité aux citoyens. En effet, informés dès qu'un incident survient, les agents interviennent souvent avant même que l'utilisateur n'ait lui-même perçu le problème.

La GTC génère également, en fonction de l'installation où elle est déployée, des économies d'énergie ou d'eau, évite nombre de déplacements. En favorisant une meilleure gestion des ressources, la GTC soutient les collectivités dans leurs efforts de développement durable. Enfin, toutes les données remontées par la GTC permettent de vérifier l'efficacité de certaines politiques publiques et constituent un outil d'aide à la décision. Reportages au Havre et à Besançon. **p.36**

3 Passer de la technologie aux usages

Avec l'arrivée en masse des téléphones et des tablettes tactiles connectés à internet, l'e-administration devient mobile. Dans la rue, le citoyen est prêt à photographier le trou dans la chaussée pour l'envoyer sur le site web de sa ville. Pour anticiper cette attente, le défi pour la mairie n'est plus de choisir la bonne technologie mais de trouver les usages utiles dans la vie quotidienne de ses habitants. Des villes pionnières ont essayé les plâtres en matière d'innovation numérique. Aujourd'hui elles se lancent dans la coproduction de nouveaux services avec les habitants, les associations et les acteurs économiques de leur territoire. Reportages à Rennes et à Caen. **p.38**



DOSSIER

1 DÉCLOISONNER LE SYSTÈME D'INFORMATION

Besoin d'inscrire un senior au dispositif canicule ? De faire surveiller sa maison par la police municipale durant les vacances ?

D'indiquer les éclairages publics ou les feux tricolores en panne ? De signaler un problème de voirie

ou une voiture ventouse sur la chaussée ? D'éviter les files d'attente pour payer la cantine, la facture d'eau ou l'inscription au conservatoire de musique ?

Ou simplement de connaître l'actualité quotidienne de la ville ? Depuis février 2010, l'internaute de Saint-Maur-des-Fossés (94) découvre, jour après jour, de nouvelles informations et téléprocédures sur le portail web de sa mairie. Dès sa première visite, il a ouvert son compte citoyen comme il le ferait sur un site de commerce en ligne. Pour chaque démarche, la mairie lui notifie un délai par SMS ou par e-mail, puis il suivra son état d'avancement de sa demande jusqu'à sa résolution.

Apprentissage numérique

Déjà 8000 foyers de cette commune de 77000 habitants se sont inscrits ; 200 à 300 nouveaux le font chaque mois. Vingt-trois téléprocédures sont à leur disposition. Avec ce portail web ouvert sans grande publicité, les Saint-Mauriens sont loin d'imaginer le chamboulement culturel qui s'est opéré dans les coulisses de l'administration municipale. Elus, directeurs ou policiers muni-

cipaux équipés de tablettes numériques, agents des services administratifs, de la voirie ou des bâtiments, tous se sont en effet retrouvés au même niveau d'apprentissage d'une nouvelle culture transversale induite par l'entrée de la mairie dans l'ère numérique.

En chiffres
9
axes politiques transversaux traités en 3 mois.

130
agents formés à la rédaction d'articles publiés sur le portail de la ville.

60
réunions pour adapter les procédures et offrir un meilleur service.

« Pour mettre le citoyen au cœur de notre démarche de guichet unique, nous avons lancé une dynamique de décentralisation des pouvoirs avec un copilotage fort de l'administration et du politique. Nous ne sommes pas la première mairie à proposer des téléprocédures sur internet. Nous avons donc tenu compte des problèmes d'organisation que cela a posé ailleurs », confie Pascale Luciani-Boyer, adjointe chargée des TIC. L'appel à volontaires pour alimenter en actualités le nouveau site web est emblématique de cette

transformation. Les premiers verrous hiérarchiques ont sauté en laissant la liberté d'écrire à 130 agents formés à la rédaction d'articles. Aujourd'hui, 95 d'entre eux sont des auteurs actifs, relatant par exemple des événements sportifs ou culturels avec, comme seul point de passage obligatoire, la validation de la direction de la communication. « Nous n'avons pas tenu compte de l'organigramme. Nous voulions des gens motivés. Chacun selon ses appétences pouvait créer des articles sans être bloqué par sa hiérarchie », explique Jean-Marc Broux, directeur général des services, qui s'est chargé de convaincre la direc-



tion des ressources humaines du bien-fondé de la démarche.

Pilotage hiérarchique

A chaque projet administratif ou technique entrant dans le champ de la gestion de la relation citoyen (GRC), le même principe est appliqué. Les comités de pilotage sont composés d'agents de catégorie B voire C, prêts à relever le défi pour instaurer une passerelle entre les différents métiers de la mairie. « Il était important que les agents s'approprient le système ; la hiérarchie devait bien sûr accompagner la démarche en agissant comme une autorité régulatrice », ajoute Jean-Marc Broux, aujourd'hui fervent promoteur de ce fonctionnement collaboratif. Mais bousculer des rouages administratifs hérités du début du XX^e siècle ne se fait pas sans friction. Le copilotage politique-administration et le travail en mode « wiki » (collaboratif) prônés par l'« élue Web 2.0 » de Saint-Maur devaient être acceptés par le haut management : « Il y a eu des vagues et des tempêtes », confie Pascale Luciani-Boyer. Et Jean-Marc Broux d'acquiescer : « Nous



« Nous avons lancé une dynamique de décentralisation des pouvoirs avec un copilotage fort de l'administration et du politique »

Pascale Luciani-Boyer, maire-adjointe de Saint-Maur-des-Fossés (94)

étions chien et chat durant les sept premiers mois. Le temps des élus n'est pas celui des administratifs. »

Expression libérée

Aujourd'hui, le DGS a pris son rôle de « tour de contrôle de la GRC » à cœur, s'efforçant



Séance d'appropriation des tablettes numériques, pour Pascale Luciani-Boyer (à dr.) et ses collègues, en marge du conseil municipal de Saint-Maur-des-Fossés.

AL AUBREHAM / MAX PPP

de féliciter nominativement tous les agents qui se sont investis lors de la réunion bilan organisée le 28 septembre dernier. Après 60 réunions échelonnées sur deux ans, les agents commentaient les projets auxquels ils avaient contribué. Les réactions sur la création du formulaire enfance, surnommé le « formulaire de la mort », illustraient concrètement les efforts à fournir pour décroïsonner le fonctionnement en silo de chaque métier de la mairie ! Le défi était de trouver les dénominateurs communs de huit formulaires existants, chacun avec ses impératifs administratifs, afin de les fondre en un seul pour simplifier la vie des parents. Après un an d'un chantier ingrat, s'exprime dans l'assistance la déception : l'informatique n'était pas prête pour mettre en ligne le formulaire ! En effet, Infocom, le syndicat informatique intercommunal auquel adhère la mairie pour une partie de ses logiciels métier, n'a pas pu développer à temps, pour la rentrée 2011, les « webservices », c'est-à-dire les programmes qui alimenteront le système GRC.

Les anciennes technologies sont plus complexes à adapter à l'univers « full web » de Localéo, la solution choisie pour créer le portail web. Celle-ci est maintenant devenue un véritable intranet drainant tous les circuits liés à l'e-administration et à la relation citoyen.

Budgets contrôlés

La direction des systèmes d'information s'est elle aussi soumise au décroïsonnement. « La culture du process ne peut plus répondre à la transformation d'une ville qui se veut numérique, explique Jalal Boularbah, arrivé en mai pour créer le poste de directeur des usages numériques rattaché à la direction générale des services. Garant de « la vue transversale » des outils numériques, il va mener 60 projets destinés aux citoyens sur 3 ans, à budget constant, dans une mairie qui doit réduire une dette souscrite à 85 % par des emprunts toxiques. La meilleure qualité de service aux citoyens ne sera pas donc pas le seul critère de retour sur investissement pris en compte par l'arrivée du numérique.

Projecteur



Mathieu Lhëriteau, DGS d'Asnières-sur-Seine (92), conseiller du président du SNDGCT*

« LE NUMÉRIQUE NE DOIT PAS OCCULTER LES RÉFLEXES DE BASE »

La création d'un portail famille sur le site web d'une mairie est-il une nécessité ?

Simplifier les démarches des usagers c'est aussi simplifier nos organisations. L'élément clé est la mise en place de téléprocédures de paiement avec un traitement par famille des prestations liées notamment à l'enfance. Pour l'instant, la demande est émergente de la part des usagers et s'exprime plutôt chez les cadres urbains. Cependant, quand une commune propose ce service, elle observe une progression des paiements en ligne qui peut aller jusqu'à un tiers des factures traitées.

Quels sont les points clés à aborder ?

Pour éviter à l'usager de déposer dix fois le même dossier dans dix services différents, un coffre-fort électronique va recueillir ses documents dématérialisés. Mais les règles d'accès à cet espace sont très contrôlées par la CNIL, qui interdit les croisements de fichiers et la transmission des documents au travers des services. Nous devons donc spécialiser les fichiers et travailler sur les règles de confidentialité.

Y a-t-il des précautions à prendre ?

La culture numérique ne doit pas faire oublier les réflexes de base comme le devoir de réserve et le respect de la confidentialité. Nous réaffirons ces principes dans des chartes d'usages diffusées auprès des agents et en mettant en place les règles de sécurité sur l'intranet de la mairie. Enfin en expliquant à l'usager les garanties qu'offre cet espace unique.

* Syndicat national des directeurs généraux des collectivités territoriales

L'intranet collaboratif de Dunkerque

« Travailler de manière collaborative est un bon moyen de faire tomber les barrières entre les divers métiers de la mairie », remarque Laurent Claeys, directeur des systèmes d'information à Dunkerque (59). L'intranet est l'outil technique qui accompagnera les projets transversaux de la mairie. Parmi eux, l'intranet d'accueil, en cours d'élaboration. Les agents, quel que soit leur métier, sont invités à alimenter une base d'information sur toutes les demandes de la population et le suivi des réponses apportées. Ville portuaire, Dunkerque est aussi sollicitée par des non-francophones. Les agents parlant une deuxième langue ont été recensés. Ils se connecteront à l'intranet d'accueil pour trouver les réponses.

DOSSIER

2 GÉRER À DISTANCE SES INSTALLATIONS

La gestion technique centralisée (GTC) regroupe tous les outils (sondes, capteurs...) qui permettent de gérer à distance des installations. On parle aussi d'ailleurs parfois de télégestion. Son périmètre d'action est très large : elle est utilisée pour la gestion des bâtiments (GTB : contrôle d'accès, gestion du chauffage, des systèmes de ventilation, de l'eau chaude, de l'éclairage...), pour la voirie (pilotage de l'éclairage public, de la circulation, des horodateurs, du nombre de place de parking disponibles...), la collecte des déchets, les réseaux d'eau et d'assainissement, l'arrosage...

Meilleur service

Discrètement, la GTC améliore le service rendu à la population. Par exemple, la communauté d'agglomération du Havre a équipé tous les véhicules de collecte de déchet de GPS et de systèmes permettant aux conducteurs de relever les anomalies.

« Ils peuvent signaler que des bacs sont cassés, qu'il y a eu un mauvais tri. Cela permet également de traiter les réclamations des habitants, de leur dire si le camion est passé et à quelle heure exactement », explique Frédéric Proniewski, DGA du département développement durable et services à la population. « La GTC sur l'éclairage public réduit les appels des riverains signalant qu'un lampadaire ne fonctionne pas », confirme Pierre Hottovys, chargé de mission éclairage public à l'Association des techniciens territoriaux de France (ATTF) et membre de l'Association française de l'éclairage (AFE). En effet,

en cas d'urgence le personnel d'astreinte est alerté automatiquement et, tous les matins, les agents disposent de la liste des anomalies de la nuit. La GTC permet donc de rationaliser la maintenance en réduisant ou en supprimant les tournées de contrôle. « Nous pouvons intervenir à distance sur le réseau d'eau, les réservoirs et les bassins de lutte contre les inondations. Nous recevons en un même point toutes les informations délivrées par les capteurs disséminés sur le territoire. En cas d'alerte, l'agent d'astreinte prend la main depuis chez lui et, si nécessaire, se déplace », souligne Frédéric Proniewski.

Gains financiers

Toutes les données remontées étant stockées, la GTC permet également d'avoir une bonne traçabilité. Outre des gains de productivité, elle génère

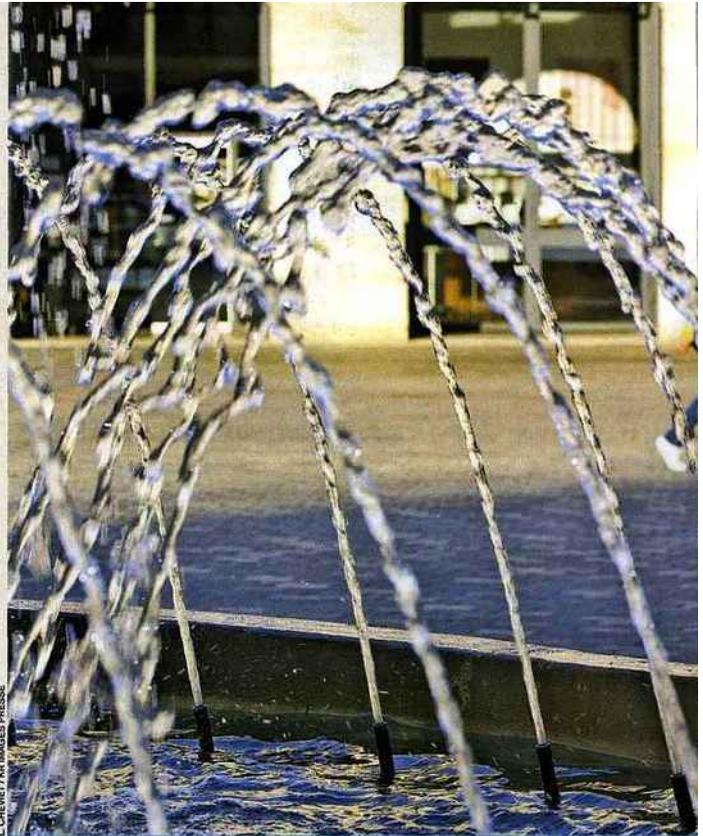
des gains financiers. En effet, sur un réseau d'eau, par exemple, elle détecte très vite une fuite. Sur des bâtiments, il est possible d'éteindre le chauffage et l'éclairage à distance, lorsque les locaux sont vides...

« La GTC est également

un outil d'aide à la décision : l'historique des pannes et des défauts nous guide lorsqu'on établit un programme de rénovation », souligne Pierre Hottovys.

« Quand on nous propose un équipement de voirie, lorsqu'il y a le projet d'un nouveau quartier, nous faisons tourner des modèles pour dimensionner les équipements d'assainissement. Ces modèles sont alimentés notamment par les informations délivrées par la GTC », confirme Frédéric Proniewski.

**OUTRE
DES GAINS
DE PRODUCTIVITÉ,
LA GESTION
TECHNIQUE
CENTRALISÉE
GÉNÈRE
DES GAINS
FINANCIERS**



L. CHEVET / NR IMAGES PRESSE

Besançon (25)

GTC: l'outil idéal pour et anticiper sur de futur

À Besançon, la gestion technique centralisée a une longue histoire. La ville a commencé à l'utiliser au milieu des années 80 pour la gestion énergétique des bâtiments. Aujourd'hui, 200 écoles, centres sportifs et autres bâtiments sont équipés. « La GTC permet de réaliser des économies d'énergie sans diminuer le confort de l'utilisateur », explique Benoît Cypriani, adjoint responsable de la maîtrise de l'énergie et du développement durable. En effet, le chauffage mais aussi l'éclairage ou la ventilation sont éteints automatiquement lorsque les bâtiments sont vides. « Grâce aux données remontées par la GTC, nous pouvons travailler sur les comportements », ajoute Benoît Cypriani. Par exemple, le service exploitant peut constater une chute des températures intérieures le matin avant l'arrivée des usagers, due à l'ouverture en grand des fenêtres par les

femmes de ménage. La consigne est donc d'aérer plutôt le soir, après l'utilisation des locaux. « La GTC nous a également été utile pour recenser les bâtiments qui devaient être prioritaires dans le cadre d'une rénovation », note Benoît Cypriani. La direction de la maîtrise de l'énergie estime que pour un nouveau bâtiment, la GTC majore le coût du poste régulation de 10 à 15%. Cependant, elle permet de générer des économies d'énergie d'environ 10% ainsi que des économies de fonctionnement en réduisant les déplacements et en étant plus réactive en cas d'anomalie.

Voirie

Au début des années 90, la ville de Besançon a déployé la GTC pour l'éclairage public (18 000 points lumineux et plus de 450 km de voirie). Chaque armoire de commande, reliée à un site central, indique



Benoit Cypriani et Nicole Weinman, adjoints au maire de Besançon : « Il faut bien connaître ses installations pour rentabiliser au maximum la gestion technique centralisée. »

consommer moins rs aménagements

les dysfonctionnements du réseau. « Après avoir mis de nouvelles ampoules et installé la GTC, nous avons supprimé les tournées de recherche de défauts, constate Nicole Weinman, adjointe en charge de la voirie et des déplacements. Le réseau est également mieux sécurisé. » Lorsque la mairie est mise en cause suite à un accident, le système permet de vérifier si l'éclairage était ou non défectueux. « La GTC aide la ville à démontrer sa bonne foi et les efforts déployés pour avoir l'éclairage le plus efficace possible. » Elle constitue également un outil de développement durable. « Grâce à la télégestion, nous pouvons mettre l'éclairage en veille les soirs de grand froid, pour éviter que l'électricité ne soit produite par des centrales à charbon très polluantes », explique Nicole Weinman. Besançon teste par ailleurs un système de reconnaissance de plaques d'imma-

trication qui actionne automatiquement des bornes protégeant les quartiers semi-piétons. « Le surcoût d'un tel système n'est pas plus élevé que celui engendré par la gestion des télécommandes, qui nous coûte 80 000 euros par an. Et il permet d'avoir une gestion plus fine des accès en fonction du profil des utilisateurs », estime Nicole Weinman.

Eau et assainissement

Besançon utilise aussi la GTC pour contrôler ses réseaux d'eau et d'assainissement. Là encore, elle permet les remontées d'alarmes et des interventions rapides, en ayant déjà une idée du problème. Les données servent aussi à réaliser des simulations pour savoir s'il faut modifier les installations. Le nombre de services opérant leur propre système de GTC ouvre à la ville une piste de travail pour mettre en œuvre une plate-forme unique de gestion.

Projecteur



L'arrosage est coupé à distance dès que le terrain a reçu la bonne quantité d'eau.

Cholet (49)

ARROSAGE : UN INVESTISSEMENT RENTABILISÉ EN SEPT OU HUIT ANS

« Suite à des périodes de sécheresse et aux interdictions d'arroser, nous avons voulu faire des économies d'eau et gaspiller moins », explique Roselyne Durand, adjointe au maire de Cholet. Déléguée à l'aménagement du territoire, elle s'est intéressée à l'arrosage des espaces verts qui représente la moitié de la consommation des services de la ville. Ainsi, tous les terrains de sports étaient arrosés de la même façon, sans se poser de question : « Nous avons regardé les technologies qui permettraient d'avoir une meilleure analyse, et nous avons organisé une gestion centralisée pour l'arrosage. » Soit un investissement de 250 000 euros sur 5 ans. En couplant un logiciel calculant l'évapotranspiration avec des systèmes de pluviomètres à bascule sur chaque site, l'arrosage est coupé à distance dès que les plantes ont reçu la bonne quantité d'eau. Par ailleurs, les pannes et fuites sont détectées. « C'est un investissement important, mais rentabilisé en sept ou huit ans. Et les gains sont faciles à démontrer », estime Roselyne Durand. En effet, à pluviométrie égale, en 2010, Cholet a consommé 40 % d'eau en moins qu'en 2004 pour l'arrosage de ses espaces verts, soit une économie d'environ 60 000 euros. Attention cependant à utiliser avec parcimonie les remontées d'information par téléphonie mobile. Elles deviennent vite coûteuses ! Par ailleurs, « il faut être patient car l'apprentissage et la mise au point du système sont délicats », conclut Roselyne Durand.

Cinq conseils de mise en œuvre

1. La GTC coûte cher à maintenir. Mieux vaut éviter par exemple de déployer plus de sondes que nécessaire.
2. Ne pas céder aux sirènes des constructeurs en retenant une solution trop complexe. La GTC n'est pas un gadget mais un outil à utiliser au quotidien.
3. Anticiper les impacts de la GTC sur le personnel. Souvent, il faut prévoir une montée en compétences, voire le redéploiement de certains agents.
4. Vérifier la compatibilité du nouveau système avec les systèmes existant déjà au sein de la collectivité.
5. Être capable de mener les études en interne car il existe très peu de prestataires réellement spécialisés sur le sujet.

3 PASSER DE LA TECHNOLOGIE AUX USAGES

« **N**ous sommes des professeurs Tournesol. Nous flairons les tendances, toujours à la recherche d'innovations numériques », confie Yves Préault, adjoint à la communication de Rennes (35). Alors dans l'enthousiasme, il arrive d'anticiper des besoins qui n'existent pas. « Notre plus gros échec a été, l'installation d'une borne internet accessible à tout type de handicaps. Aucune personne handicapée n'est venue car elles avaient déjà des outils adaptés chez elles. » Etre candidat à l'expérimentation de technologies émergentes pour valoriser l'expertise des industriels de son territoire est une chose. Se laisser séduire par un achat aussi innovant qu'inadapté en est une autre. Le piège est de s'emballer pour une technologie prometteuse qui n'a pas encore de réels usages, ou qui entraîne des coûts cachés.

Tirer la leçon des flops

« Le plus gros risque est celui de décevoir », avoue Vincent Feltesse, maire de Blanquefort (33), qui, avec l'un des premiers espaces famille sur le web, a connu des déconvenues : « Les services municipaux n'étaient pas organisés pour gérer correctement les demandes des habitants », regrette-t-il. Anticiper l'impact d'une innovation sur l'organisation des services ou sur l'accompagnement des usagers est déterminant. « Quand les ordinateurs du plan informatique pour tous ont été distribués dans les écoles en 1986, j'étais maire de Louvigny, confie

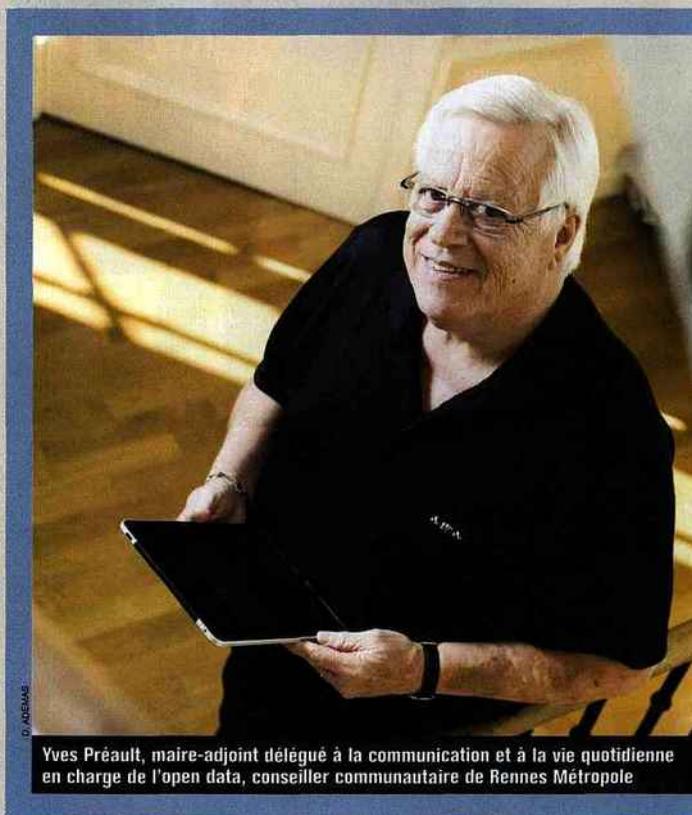
Philippe Duron, aujourd'hui maire de Caen (14). Pour ne pas les laisser dans les placards, nous les avons installés dans une salle de la mairie afin d'initier nos concitoyens à l'informatique. J'ai alors pris conscience qu'il fallait associer les habitants à l'apprentissage de nouveaux usages plutôt que de se focaliser sur la technologie. »

Mesurer l'impact

Une collectivité prête à essayer les plâtres en tire toujours des enseignements. Mais avant de céder aux sirènes des fournisseurs, mieux vaut organiser une cellule de veille composée d'élus et d'agents de tous horizons. Ils aideront à mesurer l'intérêt de la dépense, voire à ce que chaque partie y trouve son compte. Ainsi, une ville installant des flashcodes sur

des bâtiments touristiques n'a pas la garantie que tous les visiteurs auront un téléphone capable de photographier et de lire ces code-barres en 3D. Mais les retombées en termes d'image sont positives à moindre coût car l'étiquette est imprimée et l'équipement pour la lire appartient déjà aux usagers. Au cœur des révolutions à venir figurent aujourd'hui les tablettes et les téléphones mobiles, moins coûteux qu'un micro-ordinateur. L'équipement mobile ou le couteau suisse des nouveaux usages. Le député Franck Riester en souligne le potentiel dans son rapport « Simplifier la relation numérique à l'usager » (septembre 2011). Le défi est maintenant de concevoir des e-services utiles à la vie quotidienne des habitants et source d'économie pour la collectivité.

**AU CŒUR
DES RÉVOLUTIONS
À VENIR FIGURENT
AUJOURD'HUI
LES TABLETTES ET
LES TÉLÉPHONES
MOBILES**



Yves Préault, maire-adjoint délégué à la communication et à la vie quotidienne en charge de l'open data, conseiller communautaire de Rennes Métropole

CA Caen la mer (14)

PROMOUVOIR LE POTENTIEL DES MOBILES SANS CONTACT

Depuis 2005, l'agglomération caennaise est un laboratoire d'expériences du paiement sécurisé sans contact sur téléphone mobile. L'approche de la communauté d'agglomération Caen la mer était d'abord de valoriser le tissu industriel local et de favoriser la création d'emplois. Mais en se faisant voler la vedette par Nice en 2010, l'agglomération a décidé de développer à grande échelle pour son propre territoire des services mobiles sans contact. « Le potentiel de cette technologie est très utile à toutes les collectivités locales et même les plus petites. Nous avons déjà rendu disponible, sur terminaux mobiles, la carte multiservices pour les étudiants et bientôt celle des seniors, ainsi que les renseignements sur les horaires de bus et la billetterie au stade Ornano », illustre Philippe Duron, député-maire de Caen, président de la CA Caen la mer. Pour faciliter la création de ces applications, les services informatiques des maires de l'agglomération ont été découpés en quatre directions tournées vers le développement des usages. « Notre volonté est d'associer maintenant les habitants pour leur faire connaître le potentiel des technologies mobiles sans contact, les convaincre de s'en servir et de nous faire des propositions. » Une série de jeux en ligne ont été diffusés, en septembre, exclusivement sur les médias sociaux pour éduquer les plus jeunes. Cette campagne de communication était relayée dans le cadre de la foire de Caen, où les mêmes jeux étaient testés sur des tablettes tactiles.

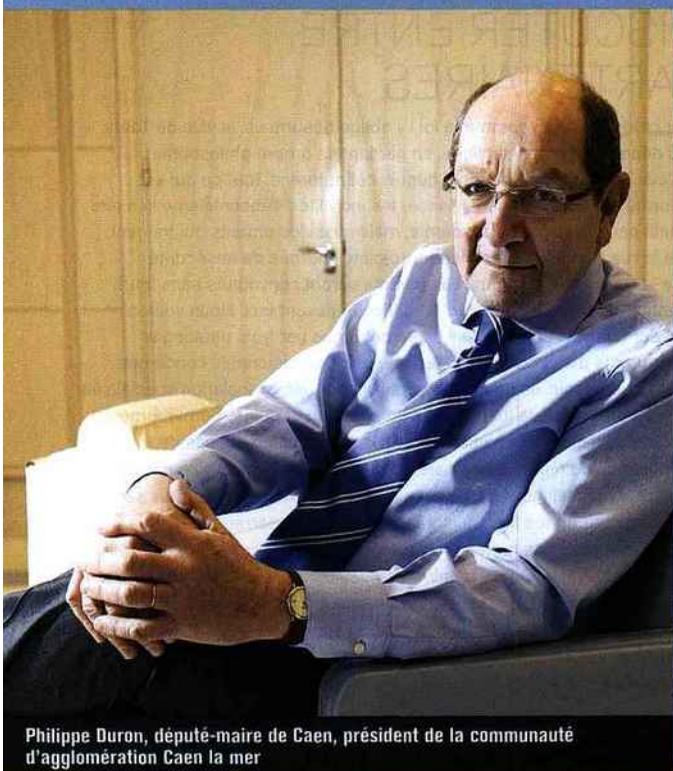
CONTACT. CA Caen la mer : 02.31.39.40.00.

Rennes Métropole (35)

L'APPEL À L'EXPERTISE DES HABITANTS

« Nous sommes depuis dix ans dans une dynamique de partage grâce à une forte implication de notre tissu associatif. Nous testons des outils numériques de moins en moins cher et de plus en plus compréhensibles par le plus grand nombre », explique Yves Préau, maire-adjoint de Rennes délégué à la communication et à la vie quotidienne en charge de l'open data. Aussi en octobre 2010, quand Rennes Métropole devient la première collectivité locale à ouvrir une plate-forme d'open data, la logique de coproduction d'applications numériques s'affirme comme une évidence. « Nous voulons une transparence totale de l'action publique. Nous avons donc décidé de mettre en ligne des données de qualité pour faire appel à l'expertise des habitants. » Les premiers jeux de données sont ceux du délégataire de transport, puis au printemps s'y ajoutent les données budgétaires. Une année de travail est nécessaire pour convaincre l'administration locale. « L'open data est un projet à la fois technique et politique. Il fallait lever les freins juridiques, financiers et culturels au sein des services communaux. » Désormais, le défi à relever est de stimuler la création d'applications. Des ateliers sont organisés pour favoriser la rencontre de jeunes développeurs avec des urbanistes, des sociologues et autres experts. « Libérer les données est un travail lourd. S'il est encore trop tôt pour parler de retour sur investissement, nous avons cependant l'intime conviction qu'il y aura forcément une valeur ajoutée. »

CONTACT. Data.rennes-metropole, service innovation numérique, Rennes Métropole : 02.23.62.12.50.



Philippe Duron, député-maire de Caen, président de la communauté d'agglomération Caen la mer

Lexique: les tendances technologiques à suivre

La révolution numérique fournit aux collectivités territoriales de nouveaux terrains d'expérimentations.

L'internet des objets

L'internet des objets ou le Web.3.0 se concrétisera par la création de plates-formes de collecte des informations émises par toutes les étiquettes électroniques (RFID) ou graphiques (tags, flashcode, code à barres), et les puces optiques arrivées en ordre dispersé sur les équipements urbains. L'objectif est de les visualiser sur l'écran de l'ordinateur ou du téléphone mobile des agents techniques voire des citoyens eux-mêmes.

« Cloud computing »

L'informatique « en nuage » désigne un mode d'hébergement ou d'archivage de données à distance. Les applications professionnelles accessibles sur le web n'ont plus besoin d'être installées sur les serveurs informatiques. Il suffit de s'abonner auprès du fournisseur pour avoir un espace réservé sur le « nuage ». Le mode de facturation de ce service peut être un frein pour les collectivités car il est affecté en frais de fonctionnement alors que l'achat d'ordinateurs est comptabilisé en investissement. L'économie attendue et la rapidité d'installation restent les arguments les plus efficaces pour lever ce frein.

Services « sans contact »

Le succès des cartes de transport (type Navigo) équipées d'une puce NFC ouvre la perspective de réunir sur un passe unique d'autres cartes existantes donnant accès à divers services de la ville. Ce passe pourra être dématérialisé sur les téléphones mobiles équipés de cette puce. Trois opérateurs français de téléphonie mobile ont créé la plateforme Cityzi pour faciliter le développement de services sans contact mobiles. Projet auxquels s'associent plusieurs villes.

Open data

La transparence de l'action publique s'est mise à l'heure de l'open data, en incitant les maires à fournir des données sur des formats réutilisables par des développeurs extérieurs. Les premiers « lâchers de données », pour la plupart géographiques, ont donné naissance à des applications liées aux déplacements dans la ville (lire le « 10 conseils » pour entrer dans l'ère de l'open data, publié dans *Le Courrier des maires et des élus locaux* n° 249 de septembre 2011, pp. 54-56).

Le très haut débit, maillon de l'innovation numérique

Les nouveaux usages du numérique ont besoin d'infrastructures de communication adaptées. Les réseaux en cuivre de l'ADSL feront place aux réseaux en fibre optique du FTTH. Le programme national très haut débit (THD) lancé en juin 2010 par l'Etat prévoit l'arrivée de connexions THD fixe et sans fil dans tous les foyers en France d'ici 2025. Le régulateur des télécommunications a posé le cadre d'un déploiement concomitant entre les territoires urbains et ruraux. Les dispositifs d'accompagnement des territoires ruraux restent encore à améliorer pour financer les projets qu'ils souhaitent lancer et inciter les opérateurs privés nationaux à proposer des offres aux abonnés des territoires ruraux (lire dans ce numéro l'analyse juridique, pp. XIV-XVIII).