

Questionnaire 2013 - Mairies et TIC



Armoricain de Recherche sur la Société de l'Information et des Usages d'Internet

Répondez en ligne sur:

<http://www.marsouin.org/communes2013>

GIS-M@RSOUIN - Télécom Bretagne Fax: 02 29 00 10 97

Technopôle Brest Iroise - CS 83818 Tél: 02 29 00 15 62

29238 Brest Cedex 3 enquetes@marsouin.org

1. Nom de la commune

2. Code postal

3. Numéro de SIRET

4. Fonction du répondant

- Maire DGS
 Secrétaire général Secrétaire administratif
 Adjoint Autre (précisez) : _____

5. Nombre d'employés au total (hors personnel scolaire)

6. Dont nombre d'employés techniques (hors personnel scolaire)

ÉQUIPEMENT DE LA MAIRIE

7. De quel type d'accès à Internet dispose votre mairie ?

- Fibre Bas débit
 Haut débit ADSL Wiimax
 Haut débit autre Pas de connexion

8. Selon vous la mairie est-elle satisfaite de la qualité de sa connexion Internet ?

- Très satisfaite Plutôt pas satisfaite
 Plutôt satisfaite Pas du tout satisfaite

9. Les ordinateurs de la mairie sont-ils connectés en réseau ? Oui Non

10. Parmi ces personnes, qui est équipé ?

	LE MAIRE				LES AGENTS ADMINISTRATIFS (hors personnel technique)				LES ÉLUS			
	Tous équipés	Plus de la moitié	Moins de la moitié	Aucun	Tous équipés	Plus de la moitié	Moins de la moitié	Aucun	Tous équipés	Plus de la moitié	Moins de la moitié	Aucun
En ordinateur attitré	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En ordinateur partagé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En accès Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En adresse e-mail attitrée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En outils nomades (smartphone, tablette...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Existe-t-il dans votre commune des points d'accès publics au multimédia pour la population (PAPI, cybercommune, EPN, EPM, local associatif, cyberbus...) ? (plusieurs réponses possibles)

- Aucun Un espace géré par la mairie Plusieurs espaces gérés par la mairie D'autre(s) espace(s) non privés

12. La mairie est-elle équipée de solutions informatiques pour les fonctions suivantes ? (une seule réponse par ligne)

	Logiciels métiers	Solution dédiée appartenant à la commune	Solution mutualisée (intercommunale)	Utilisation de logiciels de bureautique (Excel...)	Non équipée
Les fonctions internes de la mairie (comptabilité, finances, ressources humaines, courrier...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les services techniques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les services sociaux (enfance, facturation, cantine, CLSH...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les services administratifs (état civil, listes de recensement, élections, publication de documents administratifs*)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SIG (Système d'information géographique)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* directives, circulaires... publiées dans un bulletin officiel ou dans un registre mis à disposition du public

13. La mairie utilise-t-elle des images ou des photos pour appuyer certains dossiers ?

- Systématiquement
 Parfois
 En projet
 Jamais

14. La mairie dispose-t-elle d'une adresse e-mail ?

- Oui
 Non
 En projet
 Vous ne savez pas

Passez à la question 15

1) Si oui, à quelle fréquence les usagers font-ils des demandes par courrier électronique ?

- Tous les jours Moins souvent
 Toutes les semaines Jamais
 Tous les mois

2) La mairie répond-elle par courrier électronique ?

- Oui, le jour même
 Oui, sous 3 jours
 Oui, dans la semaine
 Non

COMPÉTENCES

15. Parmi ces situations, lesquelles s'appliquent à votre mairie ...

- Il y a au moins un membre du personnel diplômé du supérieur en informatique
 Votre mairie a eu recours à un prestataire informatique dans les 3 dernières années

16. Existe-t-il dans votre mairie une ou plusieurs personnes qui s'occupent de l'informatique (maintenance, réseau, web, logiciels...) ?

- Une Plusieurs Aucune

17. Pour la mise en œuvre des TIC, de quelles ressources dispose actuellement votre mairie ? (plusieurs réponses possibles)

- Son propre service informatique
- Un service informatique mutualisé au niveau intercommunal
- Un agent en charge spécifiquement des TIC
- Un référent e-administration
- Un agent technophile mais avec une autre charge
- Un élu référent pour les TIC
- Un élu technophile mais non référent
- Aucune ressource
- Une autre personne (spécifiez) : _ _ _ _

18. Parmi ces personnes y en a-t-il qui sont "moteur" de l'usage des TIC par la mairie ? (plusieurs réponses possibles)

- Le maire
- Le secrétaire général ou DGS
- Le responsable du service informatique
- Un animateur de point d'accès à Internet
- Un adjoint
- Pas d'élément moteur
- Une autre personne (spécifiez) : _ _ _ _

19. Existe-t-il une politique de formation du personnel aux TIC ? (une seule réponse possible)

- Oui, systématiquement
- Oui, pour ceux qui le souhaitent
- Non, mais il y a de la demande
- Non, il n'y a pas de demande
- En projet

USAGES EN MAIRIE

(si le maire a une adresse électronique)

20. Le maire utilise-t-il une adresse de courrier électronique pour communiquer sur les dossiers de la mairie (envoi de dossiers, notification d'un RDV...)

- Oui, régulièrement
- Oui, occasionnellement
- Non, jamais
- Vous ne savez pas s'il l'utilise

21. Les services administratifs (y compris le secrétaire général) utilisent-ils le courrier électronique pour communiquer avec les élus ?

- Oui, avec tous les élus
- Oui, avec une partie des élus
- Non

22. Les agents administratifs utilisent-ils ... (une réponse par ligne)

	Oui, régulièrement	Oui, occasionnellement	Non	En projet
Le courrier électronique entre agents administratifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des agendas partagés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Ces personnes utilisent-elles Internet pour leur activité (e-mail, navigation...) ? (une réponse par ligne)

	Oui, tous	Oui, une partie	Non	Vous ne savez pas
Les élus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les agents techniques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les agents administratifs (hors personnel technique)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24. Arrive-t-il à la mairie d'utiliser des présentations de type PowerPoint (diaporama) lors de réunions publiques (commissions, conseil...)?

- Régulièrement
- Jamais
- Occasionnellement
- En projet

25. Arrive-t-il au personnel de la mairie d'utiliser Internet au cours de réunions de travail (depuis un smartphone, un ordinateur...) pour effectuer une recherche d'informations utiles à la discussion ?

- Oui
- Non

26. Votre mairie dispose-t-elle d'un service de visioconférence ?

- Oui
- Non
- En projet

Passez à la question 27

1) Si oui, quels sont les principaux usages ? (3 réponses maximum)

- Echanger avec d'autres collectivités territoriales
- Réaliser des conférences de presse
- Réaliser des réunions et suivre des projets collaboratifs
- Echanger dans le cadre d'un jumelage
- Organiser des entretiens de recrutement
- Réaliser des formations
- Autres (précisez) : _ _ _ _ _

2) Si oui, qui, sur votre territoire, a accès à ce service ?

- Associations
- Entreprises
- Monde enseignant
- Grand public
- Organismes publics
- Elus / agents de la collectivité
- Autres (précisez) : _ _ _ _ _

27. Selon vous, quelle impression ont les personnes suivantes de l'informatisation de leur travail ? (une réponse par ligne)

	Très favorable	Assez favorable	Peu favorable	Pas du tout favorable
Les agents administratifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le Secrétaire Général ou DGS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28. Selon vous, quelle impression ont les personnes suivantes de l'informatisation du travail de la mairie ? (une réponse par ligne)

	Très favorable	Assez favorable	Peu favorable	Pas du tout favorable
Le maire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les élus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES

29. Quel(s) moyen(s) emploie votre commune dans ses relations avec sa caisse de Trésorerie (opérations budgétaires et financières, mandats, ...) ? (plusieurs réponses possibles)

- Papier
- Disquette / CD-Rom
- Courriers électroniques avec fichiers en pièce jointe
- Transmission automatique (système Hélios)

si non dématérialisé (papier ou disquette)

1) Pourquoi les échanges entre ordonnateurs et comptables ne sont-ils pas dématérialisés ? (plusieurs réponses possibles)

- La trésorerie ne le propose pas
- Le logiciel n'est pas compatible
- Les agents ne sont pas formés
- On a l'habitude de faire sans
- Le débit est insuffisant pour ce type d'échanges
- Autre raison (spécifiez) : _ _ _ _ _

30 Comment la mairie communique-t-elle avec ...
(une réponse par ligne)

Papier (fax, courrier postal, navette) Téléphone, face à face Envoi de courriers électroniques Via un site Web Pas de relations

Les autres sites de la mairie (locaux techniques, CCAS, crèche, école...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les associations de la commune	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'intercommunalité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La DDTM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'INSEE (déclarations de décès...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le Centre de Gestion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La Préfecture pour le contrôle de Légimité (envoi des comptes-rendus des délibérations...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le Conseil Général (demandes de subventions...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les autres communes (Etat-Civil...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'URSSAF (déclarations de cotisations)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31. La mairie a-t-elle un (ou des) certificat(s) électronique(s) ?

Oui Non

1) Si oui, qui bénéficie d'une signature électronique ? (plusieurs réponses possibles)

Le maire Un ou des élus
 Le secrétaire général ou DGS Une autre personne (spécifiez) : _____

32. La mairie a-t-elle passé des marchés publics au cours des 12 derniers mois ?

Oui Non

1) Si oui, combien ? (indiquez approximativement le nombre moyen annuel de marchés publics)

Entre 1 et 3
 Entre 4 et 6
 Entre 7 et 10
 Plus de 10

33. La mairie a-t-elle mis en place une solution de gestion dématérialisée des appels d'offres de marchés publics ?

Oui Non En projet

Passez à la question 34

1) Si oui, laquelle ?

- Sa propre solution (sur le site de la commune, par exemple)
- Via la plate-forme e-mégalis
- Via une plate-forme privée
- Via une plate-forme mutualisée par l'intercommunalité
- Autres (spécifiez) : _____

2) Pour quelles étapes la mairie utilise-t-elle la manière électronique ?

	Oui	Non	En projet
Appel à la concurrence (avis, consultation des dossiers...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remise des offres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Choix de l'offre retenue (enchères)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Notification d'attribution du marché	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conclusion de l'achat (contrat...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relations ultérieures (recettes, facturation, paiements...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RELATIONS AVEC LES ADMINISTRÉS

34. La mairie diffuse-t-elle un bulletin, une lettre ou journal municipal à ses usagers ? (une réponse par ligne)

Oui Non En projet

En format papier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consultable ou téléchargeable sur un site Web	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Par newsletter (abonnement électronique)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35. Selon vous, les usagers sont-ils satisfaits de leur connexion Internet ?

Très Plutôt Plutôt pas Pas du tout Ne sait pas

36. La mairie reçoit-elle des remarques des usagers concernant les usages suivants ?

- Le débit Internet est insuffisant sur la commune (il y a des zones blanches, il n'y a pas le très haut débit...)
- Ils ne sont pas satisfaits du point d'accès public à Internet (non existant, mal situé, horaires restreint, nombre de postes insuffisants...)
- La mairie ne communique pas suffisamment par Internet sur son fonctionnement, ses décisions... (newsletter, compte rendu de réunion...)
- Ils souhaitent accéder à plus de services en ligne (inscription en crèche, à la cantine, paiement en ligne...)
- La mairie ne reçoit pas de remarques
- Autre (précisez) : _____

37. La mairie a-t-elle un site Web ? (plusieurs réponses possibles)

- Un site partagé (intercommunalité) et la commune se charge du contenu
- Un site partagé (intercommunalité) mais la commune ne se charge pas du contenu
- Son propre site
- En projet
- Non

38. Diriez-vous que, pour une commune de votre taille, un site Web c'est... :

Indispensable Un plus Inutile

(si la commune dispose d'un site dont elle se charge du contenu)

A développé Assure la gestion

39. Qui a développé / assure la gestion du site ?

Un élu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un bénévole	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un animateur du point d'accès public	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un employé ou un service informatique de la mairie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un prestataire extérieur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre (précisez) : _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(si la commune dispose d'un site dont elle se charge du contenu)

40. A quelle fréquence la commune met-elle à jour le site ?

Quotidienne Moins souvent
 Hebdomadaire Jamais
 Mensuelle

41. La mairie dispose-t-elle d'un compte :

- Facebook Google + Twitter Aucun

1) Si oui, qui, dans la mairie, anime ce ou ces réseaux sociaux ?

- Le secrétaire général ou directeur des services
 Le maire
 L' élu en charge des TIC
 Un(e) secrétaire de mairie
 Autre (spécifiez) : _____

RENSEIGNEMENTS

42. Diriez-vous que l'investissement de votre commune dans les TIC est ...

- Supérieur à la moyenne pour une mairie de votre taille
 Dans la moyenne
 Inférieur à la moyenne pour une mairie de votre taille

43. Votre intercommunalité a-t-elle mis en place des projets liés aux TIC (mise en commun d'informations, mise en place d'un SIG, site Web, un point d'accès public...)?

- Oui Non En projet Pas d'intercommunalité

Si oui ou en projet, précisez lesquels : _____

44. Votre mairie adhère-t-elle à des projets liés aux TIC menés en dehors de la commune et de l'intercommunalité (au niveau de la région, du pays, ailleurs) ?

- Oui Non En projet

Si oui ou en projet, précisez lesquels : _____

45. En matière de numérique (politique, investissements...), qu'est-ce qui guide les choix de votre mairie ? (une réponse par thème)

Pour vos investissements matériels et logiciels

- Nous observons les choix de communes voisines
 Nous observons les choix de l'EPCI
 Nous observons les choix qu'ont pu faire des grandes villes
 Pas d'influence extérieure
 Autre (précisez) : _____

Pour les services développés pour les citoyens

- Nous observons les choix de communes voisines
 Nous observons les choix de l'EPCI
 Nous observons les choix qu'ont pu faire des grandes villes
 Pas d'influence extérieure
 Autre (précisez) : _____

46. Que pensez-vous de l'impact des TIC au sein de votre mairie sur ... (une réponse par ligne)

	Très positif	Positif	Aucun	Négatif	Très négatif
L'organisation et les méthodes de travail de la mairie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La réduction des coûts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La réduction des délais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité de services aux usagers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La circulation de l'information en interne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La circulation de l'information avec les partenaires (Etat, autres collectivités)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La circulation de l'information avec les usagers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

47. D'après vous, quelles sont pour votre mairie les contraintes pesant sur les choix en TIC ? (sélectionnez 3 réponses au maximum)

- C'est trop coûteux financièrement
 C'est trop coûteux en temps
 C'est trop compliqué à utiliser
 Nous en sommes trop dépendants
 Leur utilisation nous est trop imposée
 Tout le monde n'est pas encore familiarisé aux outils
 Aucune

48. D'après vous, pour conserver ou conquérir la satisfaction de ses usagers, l'investissement de la mairie dans les TIC est ...

- Indispensable Souhaitable Sans importance

49. Parmi ces investissements, lesquels sont prioritaires pour votre mairie ? (sélectionnez 5 réponses maximum)

- Améliorer la connexion Internet
 Développer/améliorer le site Internet de la mairie (ses contenus, son accessibilité)
 Renouveler le parc informatique / acquérir de nouveaux postes informatiques
 Mettre en place ou développer un Intranet / mise en réseau des postes
 Développer un SIG
 Investir dans des logiciels pour les services de la mairie
 Former les élus aux TIC
 Former les agents aux TIC
 Réaliser un audit/diagnostic de votre système d'information (SI)
 Sécuriser vos systèmes d'information et protéger les données personnelles
 Développer/améliorer la gestion de la conservation électronique des documents et de leur archivage
 Améliorer la communication avec vos partenaires
 Vous équiper en outils de mobilité
 Vous équiper ou développer la visioconférence
 Développer l'e-administration
 Mettre en place une démarche open-data

50. Quelle est la moyenne d'âge de l'équipe municipale ?

	moins de 45 ans	45-54 ans	55-64 ans	65 et plus
Le maire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les élus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le personnel (hors scolaire)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

51. Zone d'expression (remarques à propos du questionnaire, équipements qui ne seraient pas évalués dans le questionnaire (ex : tableau numérique, Intranet, deux écrans par poste, gestion à distance de l'accès à une salle informatique, téléphonie en VOIP...)

Marsouin et le conseil régional vous remercient de votre participation

M@RSOUIN
 M@te Armorain de Recherche sur la Société de l'information et des Usages d'Internet

