



**Sondage exclusif
« BVA-Orange-Le journal des Maires »
pour « Paroles d'élus »**

INTERNET ET SES USAGES VUS PAR LES MAIRES ET LES CITOYENS

**1ere étude réalisée
auprès des Maires et des citoyens français et européens
(en France, Italie, Pologne, Portugal, Allemagne, Royaume-Uni, Espagne et Grèce)**

Des Maires « branchés »

- 84% d'entre eux utilisent Internet plusieurs fois par semaine dans le cadre de leur fonction
- 84% des communes disposent d'un site Internet

Une fracture informatique bien plus qu'une fracture numérique

- 83% des Maires pensent que plus de la moitié de leur administré à accès à Internet
- Seulement 53% des Maires pensent plus de la moitié de leur administrés détenteur d'un ordinateurs.

Internet, porteur d'espoir

- 91% des Maires, 79% des Français et 81% des Européens voient en Internet une source d'espoir plutôt qu'une source de crainte.
- 75% des Européens et 71% des Maires jugent Internet efficace pour contribuer à la relance économique

Cette vaste étude a été réalisée par BVA du 19 au 31 octobre 2009. Elle se compose de 2 volets :

D'une part, un sondage auprès des Maires, réalisé par téléphone, auprès d'un échantillon de 400 Maires, dont 150 Maires de communes de moins de 2000 habitants, 150 Maires de communes de 2000 à 10 000 habitants et 100 Maires (ou directeurs de communication ou directeurs de cabinet) de communes de plus de 10 000 habitants. Bien entendu, les poids de ces 3 catégories de Maires ont ensuite été ramenés à leurs poids réel, afin de disposer aussi d'un échantillon représentatif de l'ensemble des Maires.

D'autre part, un autre sondage a été réalisé par Internet, auprès d'échantillons représentatif des habitants de 15 à 65 ans, dans chacun des 8 pays suivants : la France, l'Italie, la Pologne, le Portugal, le Royaume-Uni, l'Allemagne, l'Espagne et la Grèce. Au total, 5 010 européens ont donc été interviewés et la représentativité de chacun de ces 8 échantillons a été assurée par la méthode des quotas appliquée aux variables suivantes : sexe, âge et CSP des répondants.

De ces deux sondages, 3 grands enseignements peuvent être tirés : les Maires apparaissent «branchés » (I), la fracture informatique apparaît bien plus grande que la fracture numérique (II), enfin, l'outil Internet apparaît très nettement porteur d'espoir (III).

I. Des Maires « branchés »

Des Maires tous internautes

Tous les Maires nous disent utiliser Internet dans le cadre de leur fonction. 84% d'entre eux l'utilisent plusieurs fois par semaine, c'est même le cas de tous les Maires de villes de plus de 10 000 habitants, mais aussi de 83% de ceux de communes de moins de 2 000 habitants.

Des Maires à la tête de communes presque toutes dotées d'un site Internet...

84% des Maires sont à la tête d'une commune disposant d'un site Internet. C'est le cas de 99% des Maires de communes de plus de 10 000 habitants, mais aussi de 82% des Maires de petites communes, soit un score en très forte augmentation ces dernières années.

... mais sur ces sites municipaux, les Français se rendent nettement moins souvent que la plupart des autres Européens

71% des Français se rendent sur le site Internet de leur commune. Parmi eux, 29% s'y rendent au moins une fois par mois. Excepté au Royaume unis (22%), il s'agit d'un score inférieur à ce que nous observons dans tous les autres pays européens. Les Polonais sont 62% à se rendre sur le site Internet de leur commune au moins une fois par mois, les Espagnols 45%, les Italiens 43%, les Grecs 38%, les Portugais 37%, les Allemands 31%.

Pour améliorer cette fréquentation, les Maires prêts à mettre en place des services on line sur le site Internet de leur commune, avant tout pour se rapprocher de leurs administrés

Aux yeux des Maires, le plus grand avantage pour une Mairie de mettre en place un système permettant de rendre certains services aux habitants sur Internet, c'est d'abord et avant tout la possibilité que cela leur procure, de se rapprocher de leurs administrés et de leur apporter un service supplémentaire (45%). C'est ensuite pour eux un moyen de gagner du temps (20%), de renforcer l'image de modernité et d'innovation de leur commune (14%), de moderniser l'organisation interne de leurs service (13%) et enfin de faire des économies (7%).

Dans cette perspective, la mise en place de services municipaux on line dans les domaines de l'état civil, de l'aide aux personnes âgées et des transports apparaît la plus pertinente

Après avoir demandé aux Maires, aux Français et aux Européens dans quels domaines ils souhaitaient en priorité pouvoir obtenir directement sur Internet ou sur mobile certains services délivrés par leur Mairie, il est possible de distinguer :

- *Les services on line à développer en priorité, selon à la fois les Maires et les Français : ceux concernant l'Etat civil, l'aide aux personnes âgées et les transports*

Les services municipaux « dans le domaine de l'Etat civil, pouvoir par exemple obtenir un extrait de naissance ou de décès »

Ce type de service on line est « important ou prioritaire » pour 85% des Français (pour 74% des Européens) et pour 66% des Maires. Ces derniers sont 75% à penser le mettre en place dans les prochaines années « certainement ou probablement ».

Les services municipaux « dans le domaine de l'aide aux personnes âgées, pouvoir par exemple s'inscrire à un service de maintien à domicile »

Ce type de service on line est « important ou prioritaire » pour 82% des Français (pour 76% des Européens) et pour 63% des Maires. Ces derniers sont 60% à penser le mettre en place dans les prochaines années « certainement ou probablement ».

*Les services municipaux « dans le domaine des **transports**, pouvoir par exemple payer son titre de transport par mobile, réserver en ligne certains billets ou obtenir des informations sur les horaires et les itinéraires en direct »*

Ce type de service on line est « important ou prioritaire » pour 75% des Français (pour 74% des Européens) et pour 67% des Maires, mais ces derniers sont seulement 55% à penser le mettre en place dans les prochaines années « certainement ou probablement ».

- *Les services on line à développer en priorité, davantage selon les Français que selon les Maires : ceux concernant l'enfance*

*Les services municipaux « dans le domaine de **l'enfance**, pouvoir par exemple inscrire son enfant en crèche ou à l'école ou bien payer sa cantine »*

Ce type de service on line est « important ou prioritaire » pour 80% des Français (pour 70% des Européens), mais pour seulement 57% des Maires, qui sont toutefois 62% à penser le mettre en place dans les prochaines années « certainement ou probablement ».

- *Les services on line à développer en priorité, davantage selon les Maire que selon les Français : ceux concernant le tourisme et l'actualité communale*

*Les services municipaux « dans le domaine du **tourisme**, pouvoir par exemple obtenir des informations valorisant le patrimoine touristique et culturel de la commune ou bien faire certaines réservations en ligne »*

Ce type de service on line est « important ou prioritaire » pour 66% des Français (pour 70% des Européens), mais surtout pour 73% des Maires. Ces derniers sont, dès lors, 71% à penser le mettre en place dans les prochaines années « certainement ou probablement ».

*Les services municipaux « dans le domaine de **l'actualité communale**, pouvoir par exemple obtenir des informations actualisées sur les travaux en cours dans la commune par mail ou par mobile »*

Ce type de service on line est « important ou prioritaire » pour 61% des Français (pour 62% des Européens) et pour 60% des Maires. Ces derniers sont même 73% à penser le mettre en place dans les prochaines années « certainement ou probablement ».

- *Les services municipaux à développer de manière moins prioritaire, à la fois selon les Maires et selon les Français : ceux concernant l'éducation, l'urbanisme et la démocratie participative*

*Les services municipaux « dans le domaine de **l'éducation**, pouvoir par exemple avoir accès au carnet de notes ou au carnet d'absence de son enfant »*

Ce type de service on line est « important ou prioritaire » pour 67% des Français (pour 66% des Européens) et pour seulement 47% des Maires. Ces derniers ne sont d'autre part que 46% à penser le mettre en place dans les prochaines années « certainement ou probablement ».

*Les services municipaux « dans le domaine de **l'urbanisme**, pouvoir par exemple demander un permis de construire »*

Ce type de service on line est « important ou prioritaire » pour 67% des Français (pour 66% des Européens) et pour seulement 57% des Maires. 65% d'entre eux pensent le mettre en place dans les prochaines années « certainement ou probablement ».

*Les services municipaux « dans le domaine de la **démocratie participative**, pouvoir par exemple participer à des blogs ou des forums, où les habitants peuvent exprimer leur opinion, débattre entre eux ou poser des questions à leur municipalité en direct (t'chat) »*

Ce type de service on line est « important ou prioritaire » pour 54% des Français (pour 59% des Européens) et pour 48% des Maires, qui sont en revanche très nombreux (73%) à penser le mettre en place dans les prochaines années « certainement ou probablement ».

II. Une fracture informatique bien plus qu'une fracture numérique

Si seulement 53% des Maires pensent plus de la moitié de leur administrés détenteur d'un ordinateurs et si, mécaniquement, ils ne sont que 41% à les penser abonnés à Internet, ils sont, en revanche, une écrasante majorité -83% d'entre eux-, à penser que plus de la moitié de habitants de leur communes à accès à Internet, c'est-à-dire a la possibilité technique de s'y abonner. L'inégalité face au net leur semble donc bien davantage tenir à un équipement informatique insuffisant, plutôt qu'à une mauvaise couverture du réseau Internet.

Dans une moindre mesure, les Français et les Européens partagent cette perception. Ils sont respectivement 80% et 79% à penser que plus de la moitié des habitants de leur commune à la possibilité technique de s'abonner à Internet. Ils ne sont en revanche que 77% et 69% à penser plus de la moitié de ces habitants détenteurs d'un ordinateur et 65 % à les penser abonnés à Internet.

A noter aussi sur cette question, une assez grande variation entre Européens. Seuls 51% des Grecs, 52% des italiens et 53% des Polonais pensent plus de la moitié des foyers de leur commune abonnée à Internet, contre 65% des Français et des Espagnols, 72% des Anglais et 80% des Allemands.

... et encore cette fracture numérique est perçue, par les Maires et les Français, plus importante qu'elle n'est en réalité

Alors que la France se classe en vérité parmi les meilleurs en Europe concernant l'accès au haut débit Internet, seuls 11% des Maires et 20% des Français en ont conscience.

Même erreur de perception concernant l'accès au Haut débit mobile. Là aussi classée dans les meilleurs, la France n'est perçue comme telle que par 7% des Maires et par 11% des Français.

Concernant les autres Européens, ils sont en revanche 38% à penser la France mieux classée que leur propre pays concernant l'accès au haut débit Internet (et même 54% de ceux ayant exprimé une opinion). Ils sont aussi 31% à penser notre pays meilleur que le leur, concernant l'accès au haut débit mobile (51% de ceux ayant exprimé une opinion).

III. Internet, porteur d'espoir

Internet, un outil source d'espoir...

91% des Maires, 79% des Français et 81% des Européens voient en Internet une source d'espoir plutôt qu'une source de crainte. Parmi les Européens, les Anglais et les Allemands apparaissent toutefois moins optimistes. Ils ne sont que 73% à voir en Internet une source d'espoir, quand c'est le cas de 91% des Grecs, des Espagnols et des Polonais.

... car efficace pour améliorer la situation dans de nombreux domaines

Que ce soient les Maires, les Français ou les Européens, tous considèrent très largement « les technologies de l'information comme Internet » très ou plutôt efficaces pour « favoriser le développement économique dans certains territoires » (89% des Maires, 79% des Français et 85% des Européens), pour « contribuer à la protection de l'environnement » (85%, 81% et 79%) et, dans une moindre mesure, pour « améliorer la qualité des services publics » (77%, 78% et 84%).

En revanche, si les Maires et les Européens jugent également ces technologies efficaces pour « contribuer à la relance économique » (71% et 75%), c'est beaucoup moins souvent le cas des seuls Français (seulement 59%).