



## Le Val-de-Marne

Compte Facebook : Val-de-Marne



## Le Var

www.var-solidarite.fr

VAR-SOLIDARITÉ.FR



Dans la première catégorie, l'Etat se distingue avec le site internet Ensemble-simplifions.fr, mis en place par la DGME (Direction générale de la modernisation de l'Etat). « Le site est ouvert à tous. Nous avons récupéré plus de 500 propositions d'actions concrètes depuis sa création en 2009. Ceux qui veulent déposer ou commenter une amélioration du service public s'identifient – les pseudonymes sont acceptés –, ce qui limite les interventions intempêtes », déclare Frédérique Suming, conseillère au service innovation pour la DGME. Si les idées sont validées, elles sont approfondies. Cette année, nous avons ainsi travaillé sur le paiement en ligne des frais hospitaliers, suggestion émise par un internaute. »

## Favoriser les échanges directs sur des forums d'entraide

« Au niveau de l'Etat, la DGME fait office de précurseur. Les démarches comme Ensemble-simplifions.fr sont encore peu nombreuses mais devraient se multiplier », constate Jacques-François Marchandise, directeur de la recherche et de la prospective de la

Fing (Fondation internet nouvelle génération). Au niveau des collectivités, Arnaud Rayrole explique que « les élus font évoluer leur manière de gouverner en augmentant la concertation dans la mise en œuvre des politiques publiques et en tenant compte du citoyen expert ». Certaines collectivités ont mis en place des plates-formes de débat public sur des thématiques précises comme le Grand Paris. Saïd

## « Attention quand même à ne pas accroître la fracture technologique entre les usagers. »

Imed Boughzala, Institut Télécom

Assar, enseignant-chercheur à l'Institut Télécom résume : « L'utilisateur ne remplit pas juste des formulaires mais donne son avis. » Il pourrait même se transformer en bêtesteur et faire évoluer les spécifications d'un service. Pages Facebook et comptes Twitter ont aussi fait leur apparition mais se limitent souvent à relayer l'information du site de la collectivité.

D'autres types d'initiatives favorisent les échanges directs entre administrés. La DGME s'appuie ainsi à nouer des partenariats avec des entreprises privées qui gèrent des forums d'entraide. « Les sites de référence seront labellisés pour garantir qu'ils sont gratuits et ont un système de modération conforme à ce que l'administration demande. C'est à l'administration d'aller vers l'utilisateur sur le média qu'il utilise, et non l'inverse », explique Frédérique Suming. Et de préciser que si des sites externes à l'administration ont été privilégiés, c'est pour éviter le mélange entre données officielles et informelles. Il est ainsi clair que l'utilisation du web 2.0 dans l'administration pose des problèmes spécifiques. Thierry-Charles Weibel, directeur de l'activité conseil en systèmes d'information de Voirin Consultants, explique : « Les sujets innovants nécessiteraient de prendre un peu de latitude par rapport au code des marchés publics, qui retarde parfois la mise en route d'un service. » Les administrations ne doivent pas perdre de vue non plus que leurs administrés ont des profils très variés : « On ne doit pas accroître la fracture technologique entre usagers. Le numérique n'est qu'un canal supplémentaire et ne remplace pas l'existant », rappelle Imed Boughzala. ■

MARIE JUNG

## 2 QUESTIONS À...



**Jacques-François Marchandise,**  
directeur de la recherche  
et de la prospective de la  
Fing

## Quels gains attendre de l'administration 2.0 ?

Les politiques publiques pourront mieux prendre en compte les besoins des usagers. Etablir et maintenir une conversation est bénéfique pour le moral des agents comme pour l'utilisation de l'argent public.

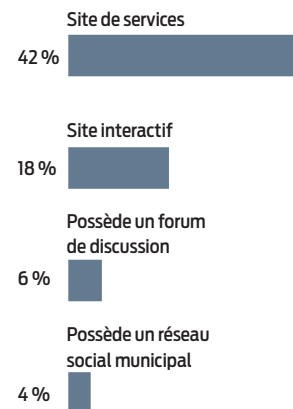
## Quels sont les écueils à cette utilisation ?

Une administration qui appelle les citoyens à contribution doit veiller à ne pas faire de promesses qu'elle ne pourrait pas tenir. Un usager qui participe attend souvent un retour. Il ne faut pas oublier de préciser qu'il n'est pas possible de tout réaliser. Les cas où les propositions faites par un internaute ne sont pas transformées en actions concrètes sont difficiles à gérer. Par ailleurs, l'expertise des techniciens internes à l'administration ne doit pas être oubliée. Il faut combiner les savoir d'expertise interne et d'expérience externe.

## ENCORE 60 % DES COMMUNES NE DISPOSENT PAS DE SITE

## Profil des sites web des communes de moins de 100 000 habitants(\*)

Source : Idate



(\*) 40 % d'entre elles en possèdent