



Communiqué de presse
Paris, le 17 novembre 2009

Internet et ses usages vus par les maires et les citoyens

L'étude réalisée par BVA pour Orange et le Journal des Maires met en évidence :

- des maires français « branchés » et soucieux de se rapprocher des citoyens grâce à internet
- le rôle croissant d'internet au sein des municipalités : les TIC (technologies de l'information et de la communication) jugées efficaces pour améliorer le quotidien de chacun dans de nombreux domaines de la vie locale
- Internet, source d'espoir et levier de croissance économique
- une fracture plus informatique que numérique

L'étude réalisée par l'institut BVA, auprès d'un échantillon représentatif de maires français et des citoyens français et européens⁽¹⁾ à l'initiative d'Orange et du Journal des Maires pour « paroles d'élus »* met en exergue que les personnes interrogées, dans leur très grande majorité - 91% des maires, 81% des Européens et 79% des Français - considèrent internet comme une source d'espoir plutôt qu'une source de crainte. A ce sujet, l'optimisme des Grecs, Espagnols et des Polonais (91%) se distingue de celui, moindre, des Anglais ou des Allemands (73 %).

Tous, maires, Français et Européens appréhendent largement les TIC comme très ou plutôt efficaces pour « favoriser le développement économique dans certains territoires » ou « contribuer à la protection de l'environnement », et dans une moindre mesure, « améliorer la qualité des services publics » (77% des maires, 78% des Français et 84% des Européens).

Les TIC sont perçues plus positivement par les maires (71%) ou les Européens (75%) que par les Français (59%) « pour contribuer à la relance économique »

Enfin, la perception d'une fracture informatique plutôt que numérique est plus marquée chez les maires que chez les Français. Ce « pessimisme » se retrouve également dans leur perception de la position de la France en matière de haut débit.

Des maires connectés qui voient dans internet un outil de proximité pertinent avec les citoyens

Tous les maires interrogés déclarent utiliser internet dans le cadre de leur fonction. C'est le cas, plusieurs fois par semaine, de tous les maires des villes de plus de 10 000 habitants et de 83% des maires des villes de moins de 2 000 habitants. Les communes sont largement dotées d'un site internet (84% des maires interrogés), ce qui représente un résultat en forte augmentation ces dernières années.

Si 71% des Français indiquent visiter le site de leur commune, ils ne sont que 29% à le faire plusieurs fois par mois, contre 62% pour les Polonais, 45% les Espagnols ou 31% des Allemands. Seuls les Anglais enregistrent un score inférieur (22%) à celui des Français, à ce sujet.

Les maires perçoivent dans l'outil internet un moyen de se rapprocher des citoyens et de leur proposer un nouveau service (45%), de gagner du temps (20%), de renforcer l'image de modernité et d'innovation de la commune (14%), d'améliorer la gestion interne de la collectivité (14%) et enfin de réaliser des économies (7%).

1) Etude réalisée du 19 au 31 octobre 2009, qui comprend deux volets.

Un sondage mené auprès d'un échantillon représentatif de l'ensemble des maires, réalisé par téléphone. L'échantillon se compose de 400 maires, dont 150 maires de communes de moins de 2 000 habitants, 150 maires de communes de 2 000 à 10 000 habitants et 100 maires (ou directeurs de communication ou directeurs de cabinet) de communes de plus de 10 000 habitants.

Un autre sondage a été réalisé par internet auprès d'échantillons représentatifs d'habitants de 15 à 65 ans, dans chacun des 8 pays suivants : l'Allemagne, l'Espagne, la France, la Grèce, l'Italie, la Pologne, le Portugal et le Royaume-Uni.

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.

▪ **La perception des maires et des citoyens français sur les services à développer en priorité sur internet convergent sur...**

...Les services en ligne jugés d'un commun accord par les maires et les Français, « importants ou prioritaires » à développer dans les prochaines années :

1. les services de l'état civil pour obtenir par exemple un extrait d'acte de naissance ou de décès. Les maires sont 75% à penser mettre en place ces services dans les prochaines années « certainement ou probablement »,
2. l'aide aux personnes âgées, permettant par exemple de s'inscrire à des services d'aide au maintien à domicile. Les maires envisagent de la mettre en place « certainement ou probablement » dans les prochaines années dans 60% des cas,
3. Les transports : par exemple pour payer son titre de transport par mobile, réserver en ligne certains billets... Ce service est prioritaire pour 75% des Français et 67% des maires, mais ces derniers sont seulement 55% à penser le mettre en place dans les prochaines années.
4. La diffusion de l'actualité communale grâce aux services en ligne suscite le même intérêt des Français (61%) et des maires (60%), qui jugent cette action « importante ou prioritaire ».

A contrario, les domaines d'action jugés les moins prioritaires, à la fois par les maires et les Français sont l'éducation, l'urbanisme et la démocratie participative

et se différencie sur....

les services en ligne liés à l'enfance, jugés « importants ou prioritaires » par 80% des Français contre 57% des maires, ou les services de e-tourisme pour 73% des maires contre 66% des Français.

▪ **La perception d'une fracture plus informatique que numérique**

Pour les maires, l'inégalité d'accès à internet relève plus d'une fracture informatique que numérique liée à la couverture du réseau haut débit fixe et mobile. Ainsi, ils sont 83% à estimer que plus de la moitié de leurs administrés sont éligibles à internet, c'est-à-dire qu'ils ont la possibilité technique de s'y abonner, tandis qu'ils ne sont que 53% à penser que plus de la moitié de leurs administrés possèdent un ordinateur leur permettant de naviguer sur le net. 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 a la possibilité technique de s'abonner à internet.

Cette fracture numérique est perçue, par les maires et les Français, plus importante qu'elle n'est en fait. Alors que la France se classe en réalité parmi les meilleurs en Europe concernant l'accès au haut débit internet, seuls 11% des maires et 20% des Français en ont conscience. Le même écart de perception existe concernant l'accès au haut débit mobile.

▪ **L'outil internet apparaît très nettement 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. Internet représente pour eux un moyen 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 », pour « contribuer à la protection de l'environnement » et dans une moindre mesure, pour « améliorer la qualité des services publics ».

« Les résultats de cette étude soulignent l'intérêt des élus français et des citoyens européens pour l'usage des TIC. Ce sondage illustre les bénéfices d'internet pour les élus qui y voient un levier pour se rapprocher des concitoyens et leur offrir une amélioration des services. L'accès de plus en plus généralisé au numérique et la diversité de leurs usages témoignent de la profonde mutation que connaît la France, qui touche nos comportements, nos attitudes et transforme notre quotidien. Les maires considèrent qu'internet est une source d'espoir et de développement économique. Ensemble nous allons continuer à en faire un vrai levier de développement social et économique » a commenté Bruno Janet, conseiller spécial du Président, directeur des relations avec les collectivités locales de France Télécom-Orange



Christophe Robert, Rédacteur en chef du Journal des Maires, a ajouté : *"L'avenir est aux liens numériques entre les citoyens et l'administration. Villes et communes rurales l'ont bien compris. Outil de proximité et de développement local, internet est aujourd'hui devenu incontournable pour les maires français"*.

*** Au sujet de « paroles d'élus »**

Depuis cinq ans, les partenaires de « paroles d'élus » - associations nationales d'élus locaux et France Télécom-Orange - valorisent les projets menés par les territoires français et européens s'appuyant sur les TIC, au service de l'action publique locale. Leur action s'inscrit dans la durée et prend différentes formes, comme la réalisation de ce sondage.

Chaque année, un recueil d'initiatives locales est édité, dont le tome 5 vient de paraître « une Europe innovante » réalisé en partenariat avec l'AMF, l'AdCF, l'AMGVF, l'AMRF, l'APVF, les FedEpl, la FMVM et France Télécom-Orange. Un site internet participatif, parolesdelus.com, plateforme de rencontres et d'échanges sur les TIC au service des territoires, sera ouvert au public à compter du 8 décembre 2009.

Toutes ces actions concrètes sont autant de témoignages du dynamisme dont savent faire preuve les territoires, pour promouvoir l'usage des TIC au bénéfice de chacun : citoyens, acteurs économiques locaux et collectivités territoriales elles-mêmes, et en faire un levier de croissance pour la France.

La démarche partenariale de « paroles d'élus » trouve tout son sens au regard des résultats révélés par cette étude.

Retrouvez les résultats de l'étude en détails sur www.orange.com/collectiviteslocales et sur le site du journal des maires : www.journaldesmaires.com

[A propos d'Orange](#)

Orange est la marque phare de France Télécom, un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde. Elle compte 126 millions de clients, pour l'internet, la télévision et le mobile dans la majorité des pays où le Groupe est présent. En 2008, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 53,5 milliards d'euros (38,1 milliards d'euros sur les neuf premiers mois de 2009). Au 30 septembre 2009, le Groupe comptait près de 190 millions de clients dans 32 pays, dont 128,8 millions de clients du mobile et 13,4 millions de clients ADSL dans le monde. Orange est le troisième opérateur mobile et le deuxième fournisseur d'accès Internet ADSL en Europe et l'un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales, sous la marque Orange Business Services. La stratégie du Groupe est fondée sur la convergence et l'innovation. Elle se caractérise par la maîtrise des coûts et vise à faire d'Orange l'opérateur intégré de référence pour les services de télécommunications en Europe.

Aujourd'hui, le Groupe reste concentré sur son cœur de métier d'opérateur de réseau, tout en développant ses positions sur des nouvelles activités de croissance. Afin de répondre aux attentes des clients, le Groupe s'efforce de fournir des produits et des services simples et conviviaux, grâce à son modèle de performance durable et responsable qui peut s'adapter aux conditions d'un éco-système en pleine mutation.

France Télécom (NYSE:FTE) est cotée sur Euronext Paris (compartiment A) et sur le New York Stock Exchange.

Pour plus d'informations : www.orange.com, www.francetelecom.com, www.orange-business.com

[A propos du Journal des Maires](#)

Créé en 1857, le Journal des Maires est aujourd'hui reconnu comme le mensuel de référence des décideurs locaux. Indépendant des pouvoirs politiques et des entreprises, il vit grâce à la confiance et la fidélité de ses abonnés.

Chaque mois, il offre à ses lecteurs une information complète de l'actualité des collectivités locales et leur présente les évolutions législatives, réglementaires et jurisprudentielles nécessaires à la gestion locale. Sa diffusion mensuelle s'établit à près de 17 000 exemplaires et son audience atteint 85 000 lecteurs, ce qui positionne le magazine en tête de la presse professionnelle destinée aux élus locaux.

www.journaldesmaires.com

Contacts presse :

Louis-Michel Aymard - 01 44 44 93 93 – service.presse@orange-ftgroup.com

Cathy Excoffier – 01 44 44 27 99 - cathy.excoffier@orange-ftgroup.com

Christophe Robert, rédacteur en chef du Journal des Maires - 01 42 65 58 94