

Les mercredis de

l'INET à Paris

UN ÉVÉNEMENT DÉDIÉ AUX CADRES
DE DIRECTION TERRITORIAUX



DOSSIER DOCUMENTAIRE

RESEAUX SOCIAUX ET COLLECTIVITES LOCALES

> 26 septembre 2012

Dossier réalisé par le centre de ressources documentaires de la
Délégation régionale du CNFPT Première Couronne



Introduction

Le développement des réseaux sociaux marque une étape importante dans la démocratisation des usages de l'internet. Ces outils, qui interviennent dans la sociabilité des individus, sont sources d'enjeux et génèrent des débats (*document 1 : Internet et réseaux sociaux, avant propos, in : Internet et réseaux sociaux, 05/2011, 5 p.*). Il convient de présenter les outils existants, leurs caractéristiques et leur utilité (*document 2 : Les réseaux sociaux pour les nuls, in : ENA Hors les murs, 06/2010, pp. 25-27*).

L'appropriation des réseaux sociaux par les collectivités s'inscrit dans un contexte plus large d'administration électronique et de relation numérique à l'utilisateur. Ces préoccupations ne sont pas nouvelles comme le rappelle le document 4 qui en retrace les objectifs, l'historique, l'utilisation des technologies de l'information et de la communication par les collectivités (*document 3 : Les collectivités territoriales et l'administration électronique, source : www.dgcl.interieur.gouv.fr, 03/2011*). L'ambition d'une administration moderne, innovante et performante, telle que souhaitée par la RGPP, induit naturellement le recours aux technologies de l'information car ces dernières peuvent améliorer la relation à l'utilisateur sous réserve d'axes de travail identifiés dans le rapport issu des travaux du groupe « Experts numériques » réuni autour du député Franck Riester (*document 4 : Amélioration de la relation numérique à l'utilisateur [extrait], 26/09/2011, pp. 1-10*). Ces évolutions de l'administration requièrent un traitement des données personnelles des utilisateurs qui les préoccupent (*document 5 : L'e-administration séduit, mais inquiète les Français, in : Archimag, n° 252, 03/2012, p. 4*).

Des données chiffrées constituent la deuxième partie de ce dossier. Mesurer l'usage des réseaux sociaux dans les entreprises permet de percevoir leur usage dans le milieu professionnel (*document 6 : L'usage des réseaux sociaux dans les entreprises : usages par les salariés et responsables des réseaux sociaux, enquête de l'Observatoire Cegos, 01/2012, 32 p., <http://www.cegos.fr/actualites/Pages/etude-usage-reseaux-sociaux->*

[entreprise.aspx](#)). Qu'en est-il dans les collectivités en termes de pratiques et de freins ? La communauté d'agglomération de Saint Quentin en Yvelines a mené une enquête (documents 7 : *La place des réseaux sociaux dans les collectivités territoriales ?*, 07/2011, 3 p., <http://www.decisionpublique.fr/bloc-notes/221-la-place-des-reseaux-sociaux-dans-les-collectivites-territoriales>). L'institut Edgar Quinet tient mensuellement un baromètre des collectivités territoriales sur les réseaux sociaux. Le but de ce baromètre est de mesurer l'évolution de la présence des régions, départements, villes et communautés d'agglomération dans le temps, sur les réseaux sociaux (document 8 : *Baromètre collectivités territoriales et réseaux sociaux*, 08/2012, X p., http://www.edgarquinet.fr/delia-CMS/institut_edgar_quinet/article_id-355/topic_id-35/barometre-des-collectivites-sur-les-reseaux-sociaux.html).

Les freins pour qu'une collectivité s'engage sur les réseaux sociaux peuvent être de natures différentes : idéologiques, financiers, organisationnels... (document 9 : *Réseaux sociaux : les 10 freins à lever chez les collectivités*, in : *lagazette.fr*, 19/10/2011, 3 p., <http://www.lagazettedescommunes.com/76840/reseaux-sociaux-les-10-freins-a-lever-chez-les-collectivites10-freins-qui-empechent-les-collectivites-daller-sur-les-medias-sociaux/>)

Quelques conseils peuvent aider à franchir le pas (document 10 : *Réseaux sociaux : adopter le bon profil*, in : *Gazette des communes (la)*, 28/11/2011, pp. 25-30) (document 11 : *Se lancer sur les réseaux sociaux « la stratégie » de Franck Confino*, in : *lagazette.fr*, 17/10/2011, 4 p., <http://www.lagazettedescommunes.com/76834/se-lancer-sur-les-reseaux-sociaux-la-strategie-de-franck-confino/>).

Les échanges, la sociabilité induite par les réseaux sociaux ont permis l'émergence d'une démocratie électronique, dite e-démocratie, véritable enjeu, qui dispose de caractéristiques spécifiques (document 12 : *E-démocratie, quand collectivités et citoyens dialoguent sur les réseaux sociaux*, in : *lagazette.fr*, 18/10/2011, 5 p., <http://www.lagazettedescommunes.com/76891/e-democratie-quand-collectivites-et-citoyens-dialoguent-sur-les-reseaux-sociaux/>) (document 13 : *Communication locale et réseaux sociaux : la démocratie collaborative en marche*, in : *Lettre informatique et collectivités territoriales*, n°587, 05/12/2011, p. 5) (document 14 : *Quand le web 2.0 rapproche élus et citoyens*, in : *Maires de France*, n°276, 01/2011, pp. 36-43). Dans ce contexte, les acteurs publics doivent revoir leur manière d'agir (document 15 : *L'administration publique 2.0 est-elle en marche ?* in : *ENA Hors les murs*, n°400, 04/2010, pp. 6-8) sous peine de perdre des éléments essentiels du débat démocratique et d'ignorer l'émergence d'une nouvelle forme

politique (document 16 : *L'utilité des réseaux sociaux dans le travail gouvernemental*, in : *ENA Hors les murs*, n°400, 04/2010, pp. 4-5).

Au-delà de la question démocratique et des services existants grâce aux réseaux sociaux, l'ouverture récente des données publiques promet de nouveaux services encore à inventer, de nouveaux usages à appréhender (document 17 : *L'or des données publiques*, in : *Archimag*, n° 250, 12/2011 pp. 15-21).

Enfin, ce dossier, quand bien même les articles qu'il propose contiennent des exemples, se termine par la présentation de deux expériences de collectivités : la région Auvergne (document 18 : *Blogs territoriaux et réseaux sociaux, les nouveaux enjeux du web 2.0 pour les collectivités [extrait]*, in : *Gazette des collectivités (La)*, cahier détaché n°2, 09/05/2011, pp. 16-17) et le Conseil Général de la Vienne (document 19 : *Les collectivités à l'assaut des médias sociaux*, in : *mycommunitymanager.fr*, 15/02/2012, <http://www.mycommunitymanager.fr/les-collectivites-a-lassaut-des-medias-sociaux/>).



Éléments bibliographiques

Documents en ligne

Plan d'action européen 2011-2015 pour l'administration en ligne. Exploiter les TIC pour promouvoir une administration intelligente, durable et innovante

Commission européenne, décembre 2010, 19 p.

http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/action_plan_2011_2015/docs/action_plan_fr_act_part1_v1.pdf

Amélioration de la relation numérique à l'utilisateur. Rapport issu des travaux du groupe « Experts numériques » réuni autour du député Franck Riester

Ministère du budget, septembre 2011, 43 p.

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/114000574/0000.pdf>

Présidentielle 2012 : le Web 2.0 est devenu une arme de séduction massive

Monde diplomatique (Le), 9 mai 2012

<http://www.lemondeinformatique.fr/actualites/lire-presidentielle-2012-le-web-20-est-devenu-une-arme-de-seduction-massive-48848.html>

Collectivités locales – e-démocratie et réseaux sociaux. Citoyens et élus, je t'aime, moi non plus

Le nouvel économiste.fr, 17/11/2011

<http://www.lenouveleconomiste.fr/lesdossiers/collectivites-locales-e-democratie-et-reseaux-sociaux-12762/>

Se lancer sur les réseaux sociaux : « la stratégie » de Franck Confino

Lagazette.fr, 17/10/2011

<http://www.lagazettedescommunes.com/76834/se-lancer-sur-les-reseaux-sociaux-la-strategie-de-franck-confino/>

E-démocratie : quand collectivités et citoyens dialoguent sur les réseaux sociaux

Lagazette.fr, 18/10/2011

<http://www.lagazettedescommunes.com/76891/e-democratie-quand-collectivites-et-citoyens-dialoguent-sur-les-reseaux-sociaux/>

Twitter, un nouveau canal de la relation usagers

Cette étude prend en compte les effets liés à la démocratisation des Réseaux sociaux qui modifient les rapports des uns aux autres, les modes de diffusion de l'information, de communication et d'influence. Les collectivités sont naturellement au cœur du sujet.

Dexial Crédit Local, avril 2012, 16 p.

<http://www.lecko.fr/twitter-un-nouveau-canal-de-communication-usager.html>

Etude : L'usage des réseaux sociaux en entreprise

L'Observatoire Cegos a mené une enquête auprès de 1 200 salariés et 300 responsables de réseaux sociaux dans les entreprises afin de mieux comprendre l'impact des médias sociaux sur l'activité professionnelle.

<http://www.cegos.fr/actualites/Pages/etude-usage-reseaux-sociaux-entreprise.aspx>

De l'expérimentation à une approche intégrée en matière de Web 2.0 et de médias sociaux : le cas des organisations publiques et parapubliques

Le CEFRIO, à travers le projet de recherche-expérimentation «Les nouveaux usages du Web 2.0», a réuni des organisations avant-gardistes qui partageaient un intérêt commun : comprendre les nouvelles approches du Web 2.0, les utiliser et en tirer profit. Les objectifs principaux du projet étaient de susciter l'innovation vers de nouvelles pratiques par l'usage des outils du Web 2.0 et d'en partager les résultats avec les organisations.

Septembre 2012

<http://www.cefrio.qc.ca/publications/detail-dune-publication/publication/5581/45/>

« Sérendipité et autres curiosités », Critique malicieuse de la société de l'information à usage de ceux qui pensent (et donc archivent)», tome 1 « Ité-rations »,

Marie-Anne Chabin, en ligne depuis le 3 septembre 2012

<http://www.marieannechabin.fr/iterations-recueil/>

Sites

Blog territorial : blog du réseau expertpublic.fr

<http://blogterritorial.expertpublic.fr/>

OTEN Observatoire des Territoires Numériques

L'Observatoire des Territoires Numériques [OTeN] a pour mission de favoriser le développement numérique des territoires, du quartier à la région. C'est un lieu privilégié d'échange et d'information sur les technologies et usages du numérique et sur les enjeux de la société de l'information pour les territoires.

<http://oten.fr/>

Vie publique

<http://www.vie-publique.fr/actualite/dossier/election-presidentielle-2012/campagne-electorale-internet.html>

Institut Edgar Quinet
<http://www.edgarquinet.fr/>

Adverbia

Dès 2004, le web 2.0 a transformé la manière de penser la communication.
Convaincue des nouvelles opportunités offertes par cette révolution digitale, l'agence Adverbia se crée dans cette philosophie.
<http://www.adverbia.fr/>

Articles

Internet et les réseaux sociaux

Problèmes politiques et sociaux, n° 984, 2011

À la fois reflet et acteurs des transformations de la société, les réseaux sociaux de l'internet et leur succès massif soulèvent de nombreuses interrogations sociologiques, juridiques et économiques...

A l'heure des e-services

Journal des Maires, avril 2012, pp. 15-19

Les réseaux sociaux de proximité et les plateformes de services se développent. Quels avantages peuvent en tirer les collectivités ?

Le défi du numérique

Journal des Maires, décembre 2011, pp. 16-25

Internet tend aujourd'hui à progressivement s'imposer dans l'administration locale. A l'heure où les e-services se multiplient, les technologies évoluent pour se rendre accessibles au plus grand nombre.

Strasbourg : en route vers le sans contact

Techni-cités, n° 222, 23/01/2012, p. 44

Strasbourg, qui figure parmi les 42 villes ayant répondu en septembre 2010, à l'appel à projets « déploiement des services mobiles sans contact NFC » du gouvernement, lance des applications dans les transports.

Ouvrages disponibles au Centre de Ressources Documentaires de la Délégation de la Première couronne du CNFPT

Les réseaux sociaux investissent l'entreprise - ARCHIMAG EDITION, coll. GUIDE PRATIQUE, 2012
(Localisation : 621.4-R)

Travailler efficacement avec les réseaux sociaux / GUENOT Frédérique - GROUPE STUDYRAMA-VOCATIS, coll. EFFICACITE PERSONNELLE, 2011
(Localisation : 621.4-GUE-T)

Marketing mobile et communication publique. Nouvel enjeu et solutions techniques / JACOB Florence - GROUPE TERRITORIAL, coll. DOSSIERS D'EXPERTS, 2011
(Localisation : 622-JAC-M)

Les réseaux sociaux Facebook, Twitter, LinkedIn, Viadeo. Comprendre et maîtriser ces nouveaux outils de communication / RISSOAN Romain - EDITIONS ENI, coll. OBJECTIF SOLUTIONS, 2011
(Localisation : 621.4-RIS-R)

Facebook, Twitter et les autres... Intégrer les réseaux sociaux dans une stratégie d'entreprise / BALAGUE Christine, FAYON David - PEARSON, coll. VILLAGE MONDIAL, 2010
(Localisation : 621.4-BAL-F)

Blogs territoriaux, réseaux sociaux et nouveaux enjeux du Web 2.0 les collectivités / CONFINO Franck - LA LETTRE DU CADRE TERRITORIAL, coll. DOSSIERS D'EXPERTS, 2009
(Localisation : 621.4-CON-B)