CONCOURS INTERNE D'INGÉNIEUR EN CHEF TERRITORIAL

SESSION 2012

Analyse d'un document

Option : Systèmes d'information et de communication

EPREUVE N° 14

Durée : 4 h
Coefficient : 4

SUJET :

Depuis le dernier schéma directeur du département de Laudes, qui date de 2003, le monde a beaucoup évolué, apportant de nombreuses innovations. Le téléphone portable est devenu Smartphone, l'année 2011 a vu le marché des tablettes « exploser ». Des nouveaux usages autour des réseaux sociaux et du web 2.0 modifient la relation au travail. Des nouvelles pratiques de communication sont apparues qui modifient les relations « élus citoyens ». Ces nouveaux usages développent de nouveaux comportements et créent de nouveaux risques.

Un nouveau schéma directeur des systèmes d'information a été initié. Ce schéma directeur met la Direction des Systèmes d'information en première ligne s'agissant de la mise en œuvre de l'e-administration. Au-delà des aspects « gadgets » de ces nouveaux usages, c'est bien la stratégie de mise en œuvre des systèmes d'information qui est bousculée :

- ce n'est plus l'administration qui décide seule de l'équipement de ses utilisateurs, c'est plutôt chacun selon son usage plutôt que selon son besoin.
- les systèmes d'information doivent être disponibles partout, tout le temps et sur les technologies du moment.
- le télétravail est à portée de main mais qu'en est il de la séparation « vie privée / vie professionnelle ? ».

Le directeur général souhaite que vous puissiez lui faire une synthèse de ces nouvelles problématiques et proposer quelques pistes de réflexions adaptées aux usagers, aux élus et aux agents départementaux.

QUESTION 1

Vous réaliserez une analyse critique de ces nouveaux usages à partir du dossier proposé en annexe.

QUESTION 2

Vous définirez ensuite pour chacun des périmètres (usagers, élus, agents) une grille de lecture des problématiques proposées et quelques propositions de mise en œuvre. Plus particulièrement, vous détaillerez les impacts organisationnels liés à ces nouveaux usages.

Barème de notation :

- **Compte rendu critique de l'analyse : 8 points**
- **Orientations prospectives : 10 points**
- **Lisibilité et cohérence du document : 2 points**

DOCUMENTS JOINTS

Document 0	Note de contexte	**Page 3**
Document n° 1	L'ARCEP et le CGIET rendent publics les résultats de la 9ème enquête annuelle sur la diffusion, en France, des technologies de l'information et de la communication (téléphonie fixe et mobile, internet, micro-ordinateur) – 5 pages - décembre 2011	**Page 7**
Document n° 2	Vie publique, sphère privée sur le web 2.0 ? Témoignages d'utilisateurs. – 3 pages La Gazette des communes - décembre 2011	**Page 12**
Document n° 3	Devoir de réserve et Internet : Agents formés, échanges encadrés : dérapages évités ! – 2 pages Gazette des communes – décembre 2011	**Page 15**
Document n° 4	Etes-vous tactiles : La révolution au bout des doigts – 2 pages - les Inrockuptibles -novembre 2011	**Page 17**
Document n° 5	Livres, liseuses, tablettes : quel est le plus « vert » ? - 3 pages Les Echos décembre 2011	**Page 19**
Document n° 6	Pourquoi (et surtout comment) ils ont quitté Facebook – 3 pages - Rue 89 - Février 2012	**Page 22**
Document n° 7	TIC : quel devoir de réserve ? – 2 pages - Lettre du cadre territorial - février 2012	**Page 25**
Document n° 8	Le règne du sans fil – 2 pages	**Page 27**
Document n° 9	SMARTPHONES ET VIE PRIVÉE – 13 pages - CNIL – novembre 2011	**Page 29**
Document n° 10	Des tablettes d'avenir – 2 pages - journal des maires - décembre 2011	**Page 42**
Document n° 11	Les TIC à l'aide de la démocratie – 2 pages - lettre du cadre territorial – janvier 2012	**Page 44**

2 bis

NOTA :

- 2 points seront retirés au total de la note sur 20 si la copie contient plus de 10 fautes d'orthographe ou de syntaxe.
- **Les candidats ne doivent porter aucun signe distinctif sur les copies** : pas de signature (signature à apposer uniquement dans le coin gommé de la copie à rabattre) ou nom, grade, même fictifs. Seuls la date du concours et le destinataire, (celui-ci est clairement identifié dans l'énoncé du sujet) sont à porter sur la copie.
- Les épreuves sont d'une durée limitée. Aucun brouillon ne sera accepté, la gestion du temps faisant partie intégrante des épreuves.
- Lorsque les renvois et annotations en bas d'une page ou à la fin d'un document ne sont pas joints au sujet, c'est qu'ils ne sont pas indispensables.

Document 0

3

Schéma directeur des systèmes d'information

1. PERIMETRE ET DESCRIPTION DE L'OBJECTIF

Le Schéma Directeur des Systèmes d'information s'inscrit dans la dynamique du projet de mandat initié en mars 2011, répondant ainsi aux objectifs stratégiques retenus pour le projet de l'établissement départemental :

- Une informatique au service des politiques publiques,
- Une informatique modernisée dans ses pratiques et ses moyens,
- Une informatique encore plus proche des citoyens.

Il s'agit bien de placer la Direction des Systèmes d'Information (DSI) dans un positionnement stratégique face aux enjeux départementaux et non plus uniquement comme un « fournisseur d'outils » à la demande des services.

C'est ainsi que l'ensemble des actions de ce schéma directeur doit répondre à une triple préoccupation :

- Le développement d'une informatique immédiatement au **service des ressortissants du département « X »,**
- La poursuite de nos efforts en matière d'efficience dans notre gestion et notre fonctionnement,
- La volonté de maîtrise et d'optimisation budgétaire.

2. FINALITES - RESULTATS ATTENDUS

DES ORIENTATIONS EN COHERENCE AVEC LE PROJET DE MANDAT, ET PROPOSEES AU VOTE DE L'ASSEMBLEE DEPARTEMENTALE EN MARS 2012

Développer l'e-administration et la dématérialisation :
L'enjeu pour le Département « X » est de développer davantage l'e-administration pour l'amélioration du service rendu à l'usager et l'enrichissement de ses relations avec ses partenaires. Une délibération votée en juin par l'Assemblée Départementale fixera les priorités pour les années 2012-2015

Faire émerger de véritables Systèmes d'Information (SI) transversaux pour le pilotage et les processus associés

Il s'agit d'accompagner la mise en œuvre et le pilotage du projet d'établissement départemental par :

- La déconcentration inscrite dans le schéma directeur des ressources humaines,
- Les évolutions liées à l'efficience de la commande publique,
- Le développement des systèmes d'information géographique au service de la territorialisation des politiques publiques,
- Le pilotage des portefeuilles de projets.

Compléter l'informatisation des processus métiers

Certains champs fonctionnels doivent être complétés principalement dans le domaine de l'action sociale, de l'aménagement durable et du développement territorial.

Consolider l'infrastructure du système d'Information

Les nouvelles exigences en matière de systèmes d'information usagers nous conduisent à devoir renforcer la sécurité, la disponibilité et la performance de nos infrastructures techniques. Ainsi, au cours de l'année 2012, un projet de transformation de l'infrastructure sera initié et une nouvelle salle informatique sera installée.
Dans la continuité des travaux initiés sur la gestion de crise, un plan de reprise et de continuité d'activité sera développé. Ces réflexions seront poursuivies en 2013 autour de l'évolution du poste de travail accompagnant ainsi les travaux en cours sur "les nouvelles formes de travail".

Utiliser les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) comme levier pour les politiques départementales

La Direction des Systèmes d'Information (DSI) apporte son expertise dans la mise en place du collège numérique et des Espaces Numériques de Travail (ENT), dans le développement du haut débit pour les Etablissements Publics Locaux d'Enseignement (EPLE) et du très haut débit sur le territoire.

La mobilité des agents et des usagers doit être développée. L'équipement des agents départementaux doit ainsi être complété. Le service à l'usager doit intégrer cette dimension qui sera développée notamment dans le nouveau portail Internet en cours de construction.

Développer des outils et des méthodes partagés

Plusieurs démarches concomitantes et interdépendantes ont été initiées (projet de mandat, projet d'administration départemental, schéma directeur des systèmes d'information...). Il est essentiel d'outiller et d'homogénéiser le pilotage de ces différentes démarches.

LA MUTUALISATION

Le renforcement des relations entre les Directions des Systèmes d'Information des grandes collectivités est engagé et sera poursuivi :

- Des études initiées pour l'archivage électronique,
- La mutualisation des achats permettant de réaliser des économies,
- La mise en place de partenariats et la constitution de groupements d'achats pour le haut débit dans les collèges, la maintenance d'équipements réseaux et la construction des Espaces Numériques de Travail.

L'INFORMATIQUE DES ELUS

Une étude est en cours et porte sur 4 volets :

- Les moyens informatiques et téléphoniques,
- Les outils numériques (portail élus, délibérations...),
- Les outils de la démocratie participative,
- Les outils du web 2.0 (réseaux sociaux, blogs...).

3. ETAT EVENTUEL DE L'EXISTANT DANS LE DOMAINE EVOQUE

Un portefeuille constitué d'environ 200 projets répartis en programmes. 18 projets prioritaires sont en cours de mise en œuvre :

- Refonte des portails Intranet – Internet,
- Développement e-Démocratie
- Mise en place d'une GED Départementale,
- Télétransmission des actes au contrôle de légalité,
- Tableau de bord de la Direction Générale,
- Evolution stratégique du Système d'Information Géographique (SIG),
- Compléter la stratégie patrimoniale avec un outil dédié patrimoine non bâti,
- Gestion Electronique des Documents relatifs au Patrimoine,
- Portail Internet d'accès aux prestations délivrées par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH),
- Aide Sociale à l'Enfance (ASE),
- Télétransmission CPAM (cartes vitales pour les médecins Départementaux),
- GED MDPH (Première implémentation d'une GED Départementale),
- Information aux usagers des travaux de voirie,
- Mise en œuvre de solutions de mobilité à destination des agents,
- Collège Numérique,
- Gestion de crise et plan de reprise, de continuité de l'activité (PRA / PCA),
- Evolution du Poste de travail (suite bureautique ...),
- Optimisation de l'usage des outils sur les sites distants.

4. RELATIONS A D'AUTRES ACTIONS OU PROJETS

Contribution aux mesures prioritaires pressentles ayant un impact direct sur les systèmes d'information

- L'accès au logement : évolutions possibles au niveau du FSL,
- Le mieux vivre par la culture et le sport : participation à l'ouverture du Musée de la Dentelle
- Amélioration constante de la mobilité par tous les modes de transport : mise en place d'un portail mobilité,
- Le développement équilibré de nos territoires : développement de systèmes d'informations géographiques,
- La démocratie participative et la e-administration : inscription des actions prioritaires au SDSI,
- L'égalité réelle pour les personnes en situation de handicap : contribuer à la fourniture d'équipements adaptés.

5. IMPACT PREVISIBLE

L'orientation souhaitée d'un schéma directeur des systèmes d'information au service des ressortissants du **département « X »** contribue à :

- donner une image positive de l'action du département au service des usagers,
- améliorer l'efficience de l'action départementale au service des politiques publiques,
- donner du sens à l'activité des collaborateurs en charge de sa mise en œuvre.

6. CONDITIONS DE REUSSITE, RISQUES OU DIFFICULTES EVENTUELS

La nécessité absolue est de revenir aux fondamentaux, de se concentrer sur les sujets prioritaires et stratégiques, de communiquer, de donner du sens.
Le risque est de décevoir car la tâche est immense et l'attente à la hauteur des enjeux, ce qui renforce la nécessité de produire à un rythme continu des innovations/améliorations simplifiant, par exemple, la mise en œuvre de nos activités.
Les difficultés sont principalement liées au temps, le temps du mandat, des projets et de leur maturation.

7. ETAT ACTUEL DE REALISATION DE L'OBJECTIF

Printemps 2011 : Etat des lieux et des besoins
4eme trimestre 2011 : Proposition d'un plan d'action et des priorités 2012
Mars 2012 : Vote du SDSI par l'assemblée départementale

8. COUT ESTIME

- ✓ Estimation totale : Environ 46 M d'Euros

- ✓ Des crédits sont-ils inscrits au budget 2012 ?
  Le SDSI s'inscrit dans le budget de la Direction des Systèmes d'information
  Une demande de subvention de fonds européens, pour financer l'e-administration, a été initiée.

9. INDICATEURS

438 copieurs remplacés, dont 289 installés en réseau

6 200 postes de travail informatiques soit 400 de plus sur l'année 2011

580 ordinateurs fixes et 550 ordinateurs portables installés

443 téléphones portables

80 collèges câblés sites départementaux « re-câblés »

50 sites équipés de la téléphonie sur IP

650 déménagements

DOCUMENT n° 1 7

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

ARCEP Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
www.arcep.fr

Communiqué de presse

USAGES

L'ARCEP et le CGIET rendent publics les résultats de la 9ème enquête annuelle sur la diffusion, en France, des technologies de l'information et de la communication (téléphonie fixe et mobile, internet, micro-ordinateur)

Paris, le 14 décembre 2011

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) et le Conseil général de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGIET) rendent publics les résultats de la 9ème enquête annuelle sur la diffusion, en France, des technologies de l'information et de la communication (téléphonie fixe et mobile, internet, micro-ordinateur).
Cette enquête a été réalisée en juin 2011 par entretiens en face-à-face auprès d'un échantillon de 2 241 personnes représentatif de la population française de 12 ans et plus.
Deux grandes séries de résultats peuvent être tirés de cette enquête.
Accroissement des taux d'équipement en téléphonie fixe et mobile, en ordinateurs et en accès à l'internet. Multiplication des terminaux et lieux de connexions à Internet avec la mobilité comme facteur de développement des usages :

- trois Français sur quatre disposent à la fois d'un téléphone fixe à leur domicile et d'un téléphone mobile personnel (+4 points en un an) ; l'équipement en téléphonie s'élève désormais à 89% pour le fixe et 85% pour le mobile ;
- près de quatre Français sur cinq sont équipés d'un ordinateur à leur domicile, qui est, pour les deux tiers, un ordinateur portable ; l'accès à Internet est présent au domicile des trois quart des Français qui se connectent de plus en plus en mobilité dans leur foyer et principalement avec le wifi ;
- le développement d'Internet par le mobile est confirmé : la navigation depuis le mobile croit de 9 points en un an, la consultation de courriels et le téléchargement d'applications payantes gagnent 8 points (respectivement 24%, 19% et 17% d'utilisateurs) ;
- les usages sur le mobile sont par ailleurs démultipliés chez les détenteurs de smartphones (17% de la population) : 76% naviguent sur Internet soit trois fois plus que l'ensemble des personnes équipées d'un mobile ; les écarts sont similaires en ce qui concerne les courriels (66% pour les détenteurs de téléphones mobiles tactiles), le téléchargement d'applications (62%) ou encore pour la TV sur mobile qui draine 28% d'adeptes chez les possesseurs de smartphones contre 8% en moyenne.

Progression continue de l'administration et du commerce en ligne qui sont toujours plébiscités. Pour une majorité de Français l'usage d'Internet est quotidien :

- le succès de l'administration en ligne se poursuit : parmi les usages, les démarches administratives et fiscales sur Internet réalisent l'une des plus fortes progressions (+5 points en un an, soit 48%) ;
- si près de la moitié des Français achètent des produits en ligne, ils sont également 28% à déclarer vendre sur Internet ;
- le streaming de vidéos (24%) ou de musique (35%) supplante le téléchargement (respectivement 15% et 21%) ;
- l'usage est très majoritairement quotidien ; ainsi, les trois quarts des abonnés à Internet se connectent tous les jours ; 41% des internautes expliquent avoir du mal à se passer d'Internet plus de trois jours.

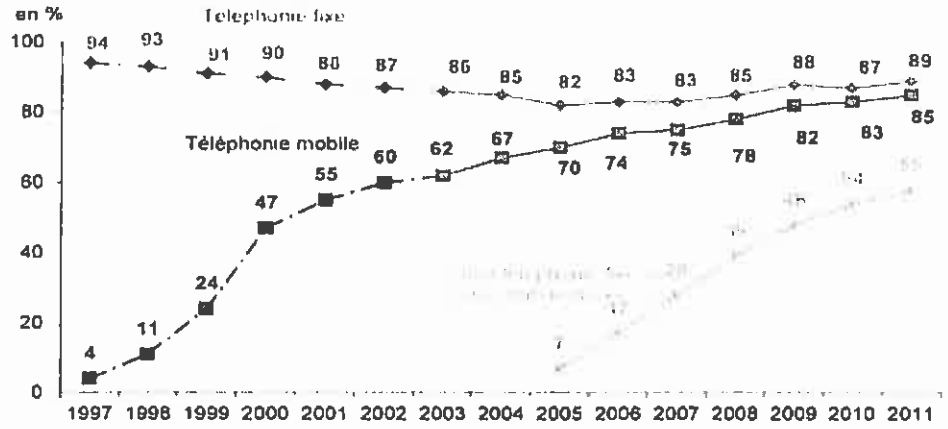
Annexe : Extraits des résultats de l'étude

Trois Français sur quatre équipés à la fois en téléphonie fixe et mobile
Les taux d'équipement en téléphonie fixe et en téléphonie mobile progressent chacun de deux points en un an, après une année de stabilisation en 2010. Près de neuf Français sur dix sont ainsi équipés d'un téléphone fixe (89%) et 85% d'un téléphone mobile.
Presque six Français sur dix (58%) utilisent une « box » pour téléphoner contre 7% en 2004. La croissance de l'équipement fixe est naturellement à comparer avec la diffusion de la voix sur large bande qui équipe 31 millions de personnes en juin 2011 (soit les deux tiers des personnes disposant d'un accès en téléphonie fixe). L'accès à Internet conduit quasi-systématiquement (82%) à l'adoption de la téléphonie en voix sur large bande et les principales différences d'équipement entre les catégories de population sont désormais davantage la traduction des inégalités d'équipement en Internet qu'une quelconque réticence à l'adoption de la VLB (par exemple 74% des plus jeunes utilisent une « box pour téléphoner contre 18% pour les personnes de 70 ans et plus ; en termes d'équipement à Internet, les taux s'élèvent respectivement à 97% et 25%).

Au final, le double équipement (fixe et mobile) concerne près des trois quart de la population en 2011, soit une progression de quatre points en un an. Selon l'étude eurobaromètre de la Commission Européenne auprès des ménages, la France se situe parmi les pays dans lesquels ce taux est le plus élevé de l'Union Européenne (en 7ème place). L'équipement conjoint s'est généralisé au cours des dernières années à toute la population. La proportion de personnes ne disposant que d'un téléphone mobile (10% de la population) comme celle équipée à domicile uniquement d'un téléphone fixe (15%), diminue de deux points. Ces personnes ont en commun de vivre dans un ménage disposant, plus souvent qu'en moyenne, de faibles revenus. Cependant, si l'équipement en mobile exclusif touche davantage les hommes et les personnes ayant entre 18 et 39 ans, la population des personnes ne disposent à leur domicile que d'un poste de téléphonie fixe est plus âgée (la moitié a 70 ans et plus) et moins diplômée (48% de non diplômés).

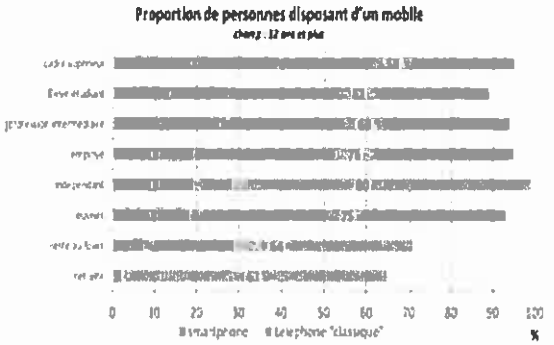
8

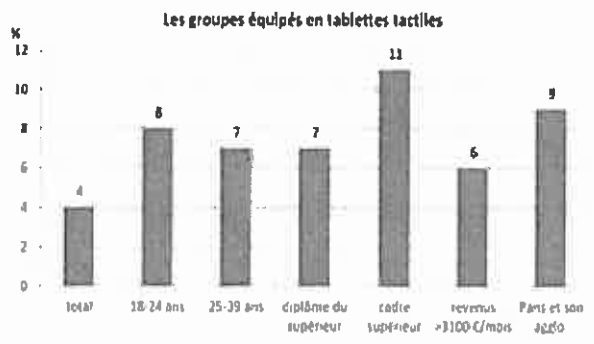
Equipement en téléphone fixe et mobile
Champ : 12 ans et plus (18 ans et plus avant 2003)



Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Ordinateurs portables, Smartphones, tablettes tactiles : les écrans se font multiples
Près des quatre cinquièmes des personnes de 12 ans et plus disposent désormais d'un ordinateur à leur domicile (78%). Le taux d'équipement augmente régulièrement dans toutes les catégories de population sauf pour les personnes vivant dans un foyer percevant moins de 900 euros par mois, pour lesquelles le taux d'équipement n'a pas progressé depuis 2009 (autour de 50%). La taille du foyer influe directement sur le multi-équipement en ordinateurs et notamment la présence d'enfants : 31% des personnes de 12 ans et plus vivent dans un ménage « multi-équipé » en ordinateurs, le double pour les adolescents entre 12 et 17 ans (60%, soit +5 points en un an). Depuis deux ans, les personnes s'équipent principalement en ordinateur portable, et désormais les deux tiers des ménages équipés disposent au moins d'un portable à leur domicile.
Pour se connecter à la Toile, les internautes disposent de nombreux terminaux et équipements, dont certains suscitent un fort engouement. Le succès des smartphones se confirme en effet. En juin 2011, ce sont 17% des individus en possèdent un. Ce taux dissimule de fortes inégalités en particulier en fonction de l'âge, des diplômes, et des revenus. A titre d'exemple, les cadres supérieurs sont deux fois plus équipés de smartphones que les ouvriers alors qu'ils sont équipés dans les mêmes proportions de mobiles (respectivement 95% pour les cadres et 93% pour les ouvriers).
Ces inégalités sont également présentes pour d'autres équipements innovants. Les tablettes tactiles concernent déjà deux millions de personnes, soit 4% des individus. Principalement, il s'agit de cadres (11%) de jeunes adultes (8% des 18-24 ans) et des plus diplômés (7%). A Paris et dans son agglomération, 9% des individus en sont équipés.



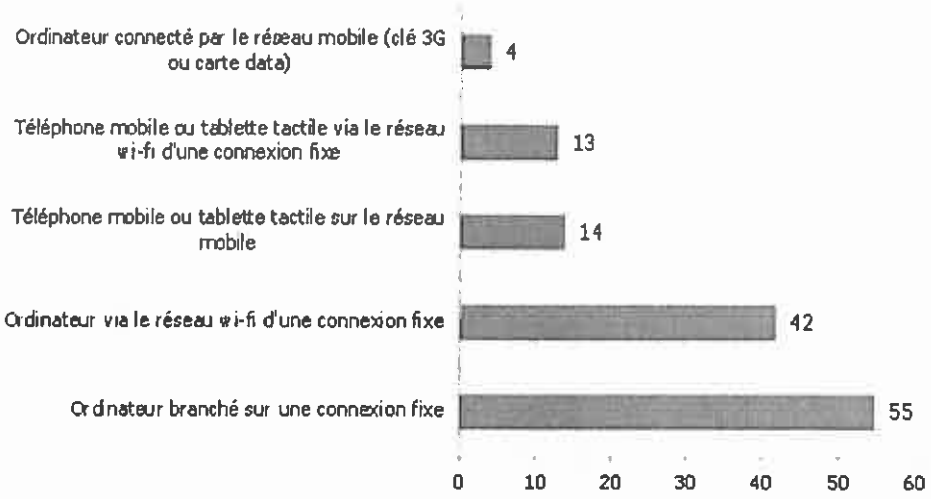


Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Au domicile, les connexions en mobilité prennent une place de plus en plus grande
Les trois quarts des Français ont désormais accès à Internet à leur domicile (+ 4 points en un an). La connexion en haut débit s'est généralisée, le plus souvent via l'ADSL (92% des accès). Bien que l'ordinateur relié au réseau fixe reste le premier mode d'accès à Internet à domicile avec 55% des individus qui se connectent ainsi dans leur logement, la connexion en mobilité prend une place grandissante, principalement avec le wifi. En effet, ce réseau sans fil est utilisé dans le cas le plus fréquent pour surfer depuis un ordinateur (42%), mais aussi pour relier le téléphone mobile ou la tablette tactile au réseau Internet (13%). Les connexions depuis le domicile par les réseaux mobiles sont pratiquées par 14% des personnes en ce qui concerne les nouveaux équipements (smartphones et tablettes) tandis que la connexion de l'ordinateur par le réseau mobile est marginale (4%). Au final, la moitié des personnes accédant à Internet depuis leur domicile, combinent plusieurs types de connexions.

Les différents modes de connexion à Internet à domicile
Champ : 12 ans et plus – en %

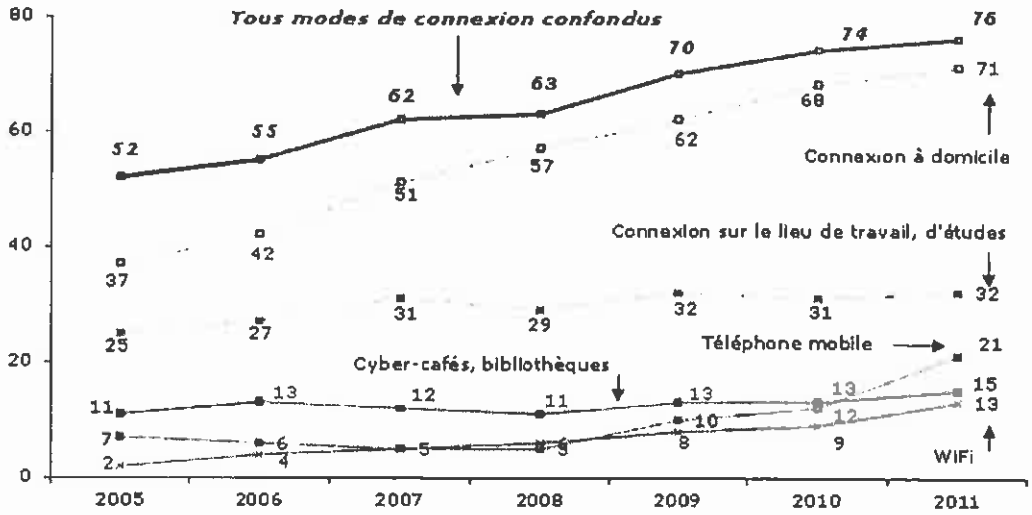
9



Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Les internautes multiplient les moyens et les lieux de connexions
Tous types de connexions confondues (domicile, travail, téléphone mobile, etc.), la France compte 41 millions d'internautes (76% des 12 ans et plus). Tous les modes de connexions sont en hausse. L'accès par le mobile enregistre la plus forte croissance avec +9 points en un an, soit 21% d'utilisateurs. L'ensemble des connexions nomades, c'est-à-dire soit avec le téléphone mobile, soit dans les lieux publics en wifi ou dans un cyber-café, totalisent 31% de pratiquants. Ces modes de connexions viennent s'ajouter à l'accès à domicile qui reste le principal lieu de connexion (71% des personnes). En effet, loin de substituer les moyens d'accès à Internet, les internautes, au contraire, multiplient les canaux d'accès. En 2011, un quart des internautes utilisent au moins trois modes de connexions (+7 points en un an) alors que cette proportion augmentait modérément jusqu'en 2010. Le plus souvent, ils se connectent selon deux modes d'accès ou plus (58%).

Proportion de personnes se connectant à Internet selon le mode de connexion
Champ : 12 ans et plus



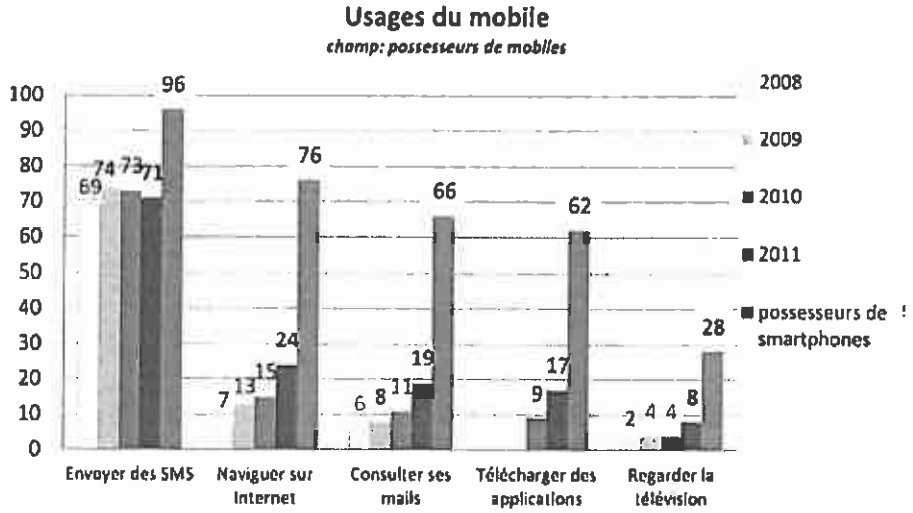
Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Internet occupe une place de plus en plus grande dans la vie quotidienne des Français. Les trois quarts des abonnés à Internet se connectent tous les jours à la Toile, soit 30 millions de personnes. Environ 15% déclarent un usage hebdomadaire, 6% un usage plus ponctuel et 5% n'utilisent jamais leur connexion. 41% des internautes éprouvent même des difficultés à se passer d'Internet plus de trois jours. Le courrier électronique est cité par 53% des internautes comme étant l'usage qui manquerait le plus, devant les actualités (12%) et les réseaux sociaux (13%).

Le développement de l'Internet mobile porté par les smartphones
Voix, SMS, connexion à Internet, les terminaux mobiles offrent de plus en plus de moyens de communiquer. Les usages, tout en se diversifiant, s'intensifient comme c'est le cas notamment pour l'envoi de SMS. Si la proportion de personnes équipées d'un téléphone mobile envoyant des SMS n'évolue pas en 2011 (71%), le nombre moyen de messages que les utilisateurs déclarent envoyer chaque semaine ne cesse d'augmenter. Il a doublé entre 2009 et 2010 (57 messages par semaine) et est de 75 en juin 2011. Chez les plus jeunes, dont la totalité utilise ce mode de communication, le nombre de messages émis chaque semaine atteint 249 ! Non seulement les adolescents en font un usage plus intensif que leur aînés, mais c'est aussi, comme les années précédentes, chez les jeunes que la consommation progresse le plus.
En matière d'accès à Internet par le mobile, ce sont plutôt les jeunes adultes qui sont en pointe. 46% des 18-24 ans surfent sur Internet avec leur mobile quand la navigation sur Internet concerne un quart des équipés mobiles (soit onze millions de personnes). Cette pratique a fortement progressée puisqu'elle croit de 9 points en un an.

10

La consultation de courriels et le téléchargement d'applications payantes depuis un mobile gagnent 8 points (respectivement 19% et 17% d'utilisateurs, soit un peu plus de 8 millions d'adeptes). Regarder la télévision sur son mobile demeure encore une pratique peu développée, mais elle a néanmoins doublé en un an (8% des équipés mobiles, soit 4 millions d'individus). Mais c'est chez les personnes disposant d'un smartphone que les usages sont les plus intensifs. Il sont en effet trois fois plus nombreux à naviguer sur internet (76%), consulter les courriels (66%), télécharger des applications (62%) ou encore regarder la TV sur mobile (28%) que la moyenne des équipés mobiles.

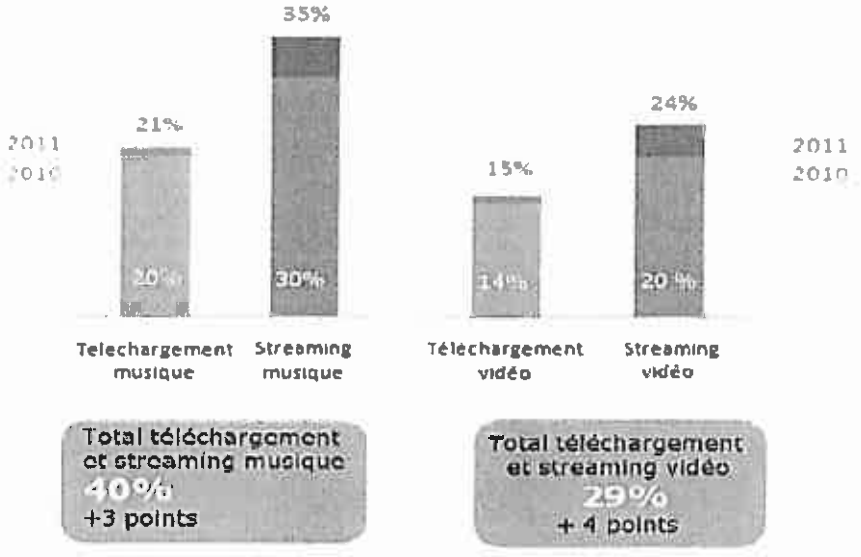


Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Les pratiques les plus courantes : l'administration et le commerce en ligne toujours en tête
Les démarches administratives et fiscales en ligne attirent de plus en plus d'internautes chaque année. Près de la moitié des Français ont effectués ce type de démarches, réalisant l'une des plus fortes progressions en 2011 (48%, +5 points). La recherche d'informations administratives sur internet demeure toujours la pratique la plus courante (la moitié des individus), devant les demandes de documents administratifs (actes d'état civil, extrait de casier judiciaire, certificat de non gage...) pour un tiers des personnes. Enfin, 31% ont télé-déclaré leurs revenus en 2011 (+3 points en un an).
Effectuer des achats sur internet a séduit 26 millions de personnes en 2011, soit près de la moitié des personnes de 12 ans et plus. La croissance du commerce électronique reste dynamique, la proportion d'acheteurs ayant encore augmenté de 4 points cette année. De nombreuses personnes ont décidé de passer de l'autre côté de la relation marchande en vendant à leur tour des produits sur des sites spécialisés (28%). Un acheteur sur deux est également vendeur (soit 24% des personnes). Ils ont entre 18 et 39 ans, sont diplômés, ont des revenus élevés, et comme la moitié des cadres supérieurs, ils vendent sur internet.

Internet conforte sa place dans les médias culturels : téléchargement, « streaming » et TV sur ordinateur
Le téléchargement de musique (21%) ou de film (15%) ne progresse plus depuis trois ans environ. A l'inverse, la pratique du « streaming », c'est-à-dire en flux continu et sans stocker les données sur le disque dur, se diffuse plus largement. Un quart des individus déclare regarder des films et 35% écouter de la musique par ce moyen. Pratiqués par les mêmes groupes de populations (adolescents et jeunes adultes), ces activités concernent au final 40% des personnes de 12 ans et plus pour la musique et 29% des personnes pour la vidéo.
Regarder des émissions de télévision sur un écran d'ordinateur connecté à internet est désormais plus répandu que le téléchargement de films avec 18% des Français qui déclarent l'avoir fait au cours de douze derniers mois. Là encore, les jeunes, mais aussi les plus diplômés et les cadres se démarquent avec des taux d'usages plus élevés que les autres groupes.

Proportion d'individus déclarant avoir pratiqué le téléchargement ou le « streaming »

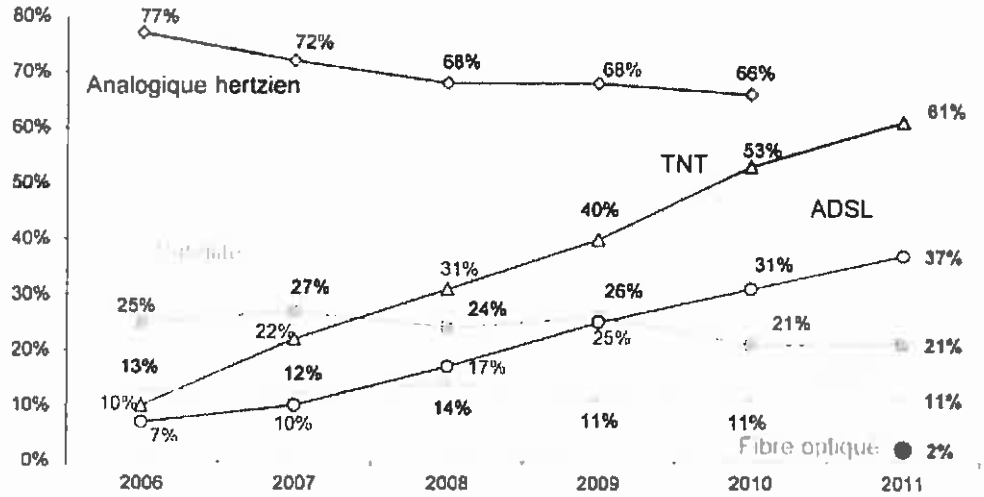


11

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Les nouveaux modes de diffusion s'imposent
La diversification des accès à la télévision au domicile est confirmée : les nouveaux modes de diffusion explosent (TNT et ADSL) ; la diffusion hertzienne analogique poursuit sa baisse (et a entièrement cessé à ce jour) ; les plus anciens modes d'accès se maintiennent (satellite et câble). La proportion de personnes disposant de plusieurs canaux d'accès à la télévision numérique progresse de neuf points en un an et s'élève à 34% de la population. Elle est plus élevée à Paris et son agglomération, où elle atteint 50%. En outre, le taux d'accès multiple varie en fonction de l'âge (42% pour les 12-17 ans contre 18% pour les plus de 70 ans) et des revenus du foyer (24% pour les personnes vivant dans un foyer avec des revenus mensuels inférieurs à 900€/mois, contre 40% pour les plus hauts revenus). Selon les estimations disponibles à la fin du mois de novembre, le taux d'accès à la TNT ne devrait pas dépasser 65% alors que la diffusion hertzienne analogique a cessé. Ainsi, en cinq ans (de 2006 à 2011), le taux d'accès hertzien (analogique et numérique) aura reculé de plus de 10 points tandis que le taux d'accès filaire (câble ou ADSL) aura bondi de plus de 20 points.

Accès à la télévision à domicile
champ : 12 ans et plus



NB : le total des modes d'accès dépasse 100% car certaines personnes disposent de plusieurs accès.
Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

AVERTISSEMENT
L'enquête, conduite par le CREDOC sur la demande conjointe de l'ARCEP et du CGIET a été réalisée en face-à-face durant le mois de juin 2011, sur un échantillon de 2 241 personnes représentatif de la population française de 12 ans et plus.
Cette enquête décrit les équipements et les usages des individus.
Ainsi, les taux d'équipement s'entendent comme la proportion des individus disposant d'un équipement dans leur foyer, et non pas la proportion de foyers équipés dont il est fait état couramment dans d'autres études.
Par exemple, d'après cette enquête, 75% de la population de 12 ans et plus (soit environ 40 millions de personnes) dispose d'une connexion à Internet au domicile en juin 2011. D'autres enquêtes, dont le champ est celui des ménages, fournissent des résultats différents (70,6% des 27 millions de ménages au deuxième trimestre de 2011 selon la Référence des Equipements Multimédia Médiamétrie-GFK).
Les caractéristiques en termes de sexe, âge, diplôme, profession et lieu de résidence sont celles de la personne interrogée, le revenu est celui du ménage auquel appartient cette personne.

Les documents associés

- Les résultats complets de l'étude
- Le dossier de presse

<< Retour

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
7, Square Max Hymans - 75730 PARIS Cedex 15
Téléphone : +33 1 40 47 70 00 - Télécopie : +33 1 40 47 71 98

DOCUMENT n° 2

12



Conditions de travail, valeurs, perspectives... : 7000 territoriaux repondent au questionnaire

MNT

Cet article fait partie du dossier
Déontologie des fonctionnaires : des obligations en évolution

Vie publique, sphère privée sur le web 2.0 ? Témoignages d'utilisateurs



Grégory Schmidt, adjoint technique à Schiltigheim, et Antoine Bardet, fonctionnaire et blogueur, témoignent de leurs pratiques sur les blogs et réseaux sociaux, et des risques qu'ils y voient. Michaël Foessel, maître de conférences à l'université de Bourgogne explique, lui, le danger qui réside dans la confusion des sphères privées et publiques sur les réseaux sociaux.

Sommaire du dossier

Deontologie des fonctionnaires : des obligations en évolution – Introduction

Devoir de réserve et internet Surfer sans déraper réseauter sans dérailler

Vie publique, sphère privée sur le web 2.0 ? Temoignages d'utilisateurs

Devoir de réserve et internet Agents formes, echanges encadrés : dérapages evités !

Devoir de réserve, devoir de prudence ? Avis d'experts

Devoir de réserve et internet Et du côté des entreprises du secteur privé ?

Les obligations des agents territoriaux en 10 questions

L'obligation de réserve des agents territoriaux en 10 questions

Principes de déontologie financiere

Les DGS face a des pratiques irregulières

Interview d'Olivier Fouquet, président de la commission

« Il y a toujours des amis d'amis qui connaissent d'autres amis »

Grégory Schmidt, adjoint technique à Schiltigheim (31 200 hab., Bas-Rhin)

« Tout juste trentenaire, je suis, comme la plupart de ceux de ma génération, un internaute au quotidien, auteur d'un blog et possesseur d'un compte Facebook. Pour autant, je suis également agent de la fonction publique territoriale et fais donc très attention aux propos que je publie par ces biais. Il est vrai qu'un malheureux faux pas commis il y a quelque temps m'a largement servi de leçon. Sous l'impulsion du moment, j'avais en effet posté sur mon mur mes états d'âme du jour, lesquels m'ont valu, dès le lendemain, plusieurs remarques plus ou moins désobligeantes au travail ! Quels que soient les paramétrages, il y a toujours des amis d'amis qui connaissent d'autres amis pouvant accéder à ces publications. Désormais, je veille donc à faire preuve de la plus grande prudence, jusque dans les photos mises en ligne. Même si, évidemment, cette modération obligée confisque une grande partie du plaisir procuré par ces outils en étouffant complètement la spontanéité qui faisait leur intérêt. »

13

de déontologie

La commission de déontologie en 10 questions

Des outils pour une Commission européenne exemplaire

Documents et ressources

« Des fonctions désormais incompatibles avec l'indiscrétion des réseaux »

Antoine Bardet, fonctionnaire et blogueur

« Très respectueux des obligations liées à mon statut de fonctionnaire territorial, je me suis toujours entouré de toutes les précautions utiles pour qu'aucun manquement de ce type ne puisse m'être reproché : choix d'un positionnement hiérarchique intermédiaire, mise en ligne sous pseudonyme, lien inexistant avec la collectivité visée... C'est d'ailleurs ce que le tribunal administratif a retenu en déboutant la partie adverse. Mais, malgré cette victoire, je reste très marqué par cette affaire qui m'a obligé à demander ma mutation et quitter une région où je souhaitais durablement m'installer. Aux fonctions qui sont aujourd'hui les miennes, relayer ce type d'action me paraît moins évident. Je me suis même retiré de Facebook, estimant que ma position professionnelle actuelle n'est plus compatible avec l'indiscrétion qui caractérise ce type de réseau. Comme tous les outils, ces divers instruments numériques peuvent blesser. Il faut donc apprendre à les manipuler avec prudence et adresse. »

« Ne pas confondre démocratie et transparence »

Michaël Foessel, maître de conférences à l'université de Bourgogne [1]

« En supprimant toute interface entre auteur et lecteur, internet contribue à la confusion entre démocratie et transparence, entre vie publique et sphère privée. Les réseaux sociaux en sont le modèle. Désormais, un vécu ne vaut que s'il est partagé, jusqu'à l'oubli, parfois, d'une fonction et de ses impératifs. A ce comportement s'ajoute une défiance croissante à l'égard des institutions, faisant d'internet le relais illusoire de la moralisation de la société. Mais les fonctionnaires ont beaucoup à perdre à défier ainsi leur obligation de réserve.

14

intentionnellement ou non, car ce devoir est aussi l'une de leur meilleure protection contre les pressions... Vivre sous la menace du caractère privé de son existence ne peut qu'avoir un effet dévastateur. A force de diluer le privé dans le public et de tout relier par hypertexte, le web va-t-il nous obliger à n'avoir que des engagements professionnels et personnels cohérents ou nous condamner à vivre dans l'angoisse d'une trace toujours susceptible de nous rattraper ?»

Il y enseigne la philosophie. Il est, par ailleurs, l'auteur de « La privation de l'intime », éd. du Seuil, 2008. - Retourner au texte



Approfondir le sujet

Thèmes abordés : Fonction publique, Télécommunications

Actualité sur ce dossier

NORMALISATION Conflits d'intérêt, dépendance, etc. : les textes inachevés de la législature

TRANSPARENCE DE LA VIE PUBLIQUE L'Assemblée veut mieux encadrer colloques et clubs parlementaires

LIBERTÉ D'EXPRESSION La déontologie à l'épreuve du 2.0

FONCTION PUBLIQUE Sous quelle forme juridique les fonctionnaires peuvent-ils exercer une activité privée à titre accessoire ?

STAR APIC SAS Acteur de collectivités locales et territoriales, STAR APIC vous propose de leurs solutions SIG (Systèmes

TDC Software TDC est un éditeur de logiciels professionnels pour l'évaluation des risque professionnels, environnement

XILAN, L'opérateur Internet des Collectivités, Xil AN opérateur Internet partenaire des Collectivités Locales, installe et

Les forums

Article précédent (2/14)

Article suivant (4/14)

DOCUMENT n° 3

15

Agents formés, échanges encadrés : dérapages évités !

Sur le web 2.0, les échanges laissent des traces. Les collectivités les encouragent, mais rappellent les règles.

Si le devoir de réserve est malmené sur les réseaux sociaux, c'est souvent par erreur, maladresse et manque de formation. « Les jeunes fonctionnaires connaissent leurs droits et obligations, qu'ils potassent pour les concours. Mais il est plus difficile de se repérer en matière de devoir de réserve que de secret et de discrétion professionnels », affirme Carole Knoll, intervenante du séminaire « Pratiques professionnelles et questions éthiques » de l'Institut national des études territoriales (Inet).

Des lieux pour parler

Durant une journée, les élèves administrateurs analysent des cas pratiques pour se poser les bonnes questions avant d'aborder les réseaux sociaux. « Avec la transparence permise par ces outils, des agents soumis à la pression peuvent être tentés de partager leur désarroi. Nous rappelons le rôle de chacun et les procédures existantes, comme la note au supérieur hiérarchique et la saisine du procureur en cas de délit », indique Marie-Claude Sivagnanam. Coanimatrice du module de l'Inet, elle souligne le besoin d'espaces de parole pour les territoriaux. « Les administrateurs ont une promotion. Les attachés n'en ont plus. Pour les questions techniques, il y a des forums. Mais si un jeune agent ne trouve pas à s'exprimer dans sa collectivité ou sur un réseau professionnel, il le fera autrement », estime la formatrice, qui invite à utiliser d'autres modes d'expression que l'écrit quand celui-ci risque de poser problème : « Il vaut mieux rencontrer ses pairs, pour échanger et trouver des solutions. Les colloques servent aussi à cela. »

« Sur les réseaux sociaux, le dérapage est possible, car la frontière entre propos publics et privés reste floue », reconnaît Jean-Jacques Heilaud. Le président de l'Association des professionnels internet des collectivités territoriales (Apronet) décrit les différents cercles du web 2.0, du privé au professionnel : « Celui qui les maîtrise placera son message à l'endroit adéquat. Si ses propos n'ont pas à être publics, il doit se montrer prudent. Les dérapages, sur Facebook, naissent d'une méconnaissance du système », ajoute ce spécialiste des technologies de l'information, qui distingue les emails envoyés d'une adresse personnelle ou professionnelle et recommande la cryptographie.

Le séminaire « Pratiques professionnelles et questions éthiques » de l'Inet préconise de conditionner l'inscription aux réseaux sociaux professionnels à un engagement rappelant le devoir de réserve ou d'établir une charte de communication. Les valeurs de communication interne et externe peuvent aussi être transmises lors de la journée d'accueil.



L'EXPERT

NORBERT FORT, chef du service des plaintes de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil)

« L'employeur ne peut pas tout régenter »

« 1 % des plaintes auprès de la Cnil portent sur la cybersurveillance des salariés et des agents publics. On nous demande si l'employeur peut contrôler les messageries, s'il doit le déclarer, en informer l'agent, s'il peut accéder aux messages en son absence, les modalités de fermeture d'un compte au départ de l'entreprise ou du service public. Nous répondons dans le "Guide pour les employeurs et les salariés" et dans les questions-réponses du site. Nous conseillons aux employeurs d'établir une charte à annexer au règlement intérieur. Elle peut mentionner les obligations de loyauté, de discrétion ou de secret professionnel inscrites dans le Code du travail ou relevant du statut. Les réseaux sociaux ne sont pas concernés par la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, car ils ne dépendent pas du système informatique interne, sauf s'ils deviennent des outils professionnels. En outre, l'employeur a le droit de collecter des données non sécurisées. Mais il n'a pas à régenter ce qu'un agent doit écrire sur Twitter. »

Apprendre à paramétrer son profil

« Sur le web 2.0, à part les emails, tout est public », prévient Franck Confino, directeur de l'agence Adverbia, qui crée des réseaux territoriaux ouverts. Il recommande d'être attentif à la forme des écrits. « Cela ne concerne pas le contenu des opinions », insiste le consultant, notant plus de frilosité que de débordement. « Les territoriaux fréquentent peu Viadeo ou LinkedIn. Il faut les rassurer. On a besoin d'échanger sur ses pratiques pour élargir sa réflexion, trouver une émulation », indique-t-il. Au-delà de l'instantanéité de Twitter, le principal risque reste les « amis » de Facebook. Franck Confino suggère d'apprendre à paramétrer son profil et à gérer ses autorisations d'accès pour se lancer prudemment avant de libérer sa parole : « On peut accepter son boss pour ne pas le vexer, mais en restreignant son accès, sans sombrer dans la parano. Certains pensent que le DRH les surveille. »

Il invite aussi à la vigilance quant aux traces laissées sur le web 2.0, où tout est archivé. «Des collègues pensaient écrire uniquement aux membres de l'Apronet. Leurs employeurs ont consulté les échanges et les ont rappelés à l'ordre. Depuis, nous avertissons que les propos sont publics», indique Jean-Jacques Heilaud, conseillant la modération ou l'emploi d'un pseudonyme.

Recours aux avatars

Afin de pallier ces risques, de nouvelles plateformes, qui vérifient les adresses professionnelles, sont censées n'inscrire que des territoriaux. Mais cela n'empêche pas un collègue d'en dénoncer un autre, comme l'a vécu un membre de la liste Cap'com, dont le message librement formulé sur son métier de dir'com a été envoyé par un «corbeau» à son employeur. «C'est le seul incident en dix ans. Il est grave. Pour autant, on ne va pas brider l'expression, par ailleurs modérée. Cette opinion, que nous avons laissé passer, se lisait au second degré», précise Dominique Mégard, présidente de Cap'com, qui reste confiante dans l'usage des réseaux. «S'empêcher de les utiliser, y compris en interne, serait dommage. Une charte de la communication peut faire prendre conscience des risques», estime la communicante.

Chef de projet de la communication numérique au conseil général du Val-de-Marne, Philippe Deracourt se montre encore moins réservé sur ces nouveaux usages. L'enjeu consiste, selon lui, non pas à limiter, mais à développer le web 2.0 en incitant les agents à se l'approprier. «L'institution demande au directeur de la culture de se faire son porte-parole sur le réseau. Car ce qui intéresse, ce n'est pas le blog du musée ou des médiathèques, mais celui du conservateur. Peut-on exiger de fonctionnaires cette personnification? Sur leur temps de travail? Et comment les protéger?» s'interroge le chef de projet, qui cite «David de Picardie», «Léon de Mérignac» et «Canell' de Canon», des avatars d'agents leur permettant d'assumer leur rôle quand l'anonymat n'est plus de mise. *Martine Dariac*

Devoir de réserve: un devoir de prudence?


P. MAGALS

Mathieu Lhériteau, directeur général des services d'Asnières (Hauts-de-Seine) et conseiller du président du Syndicat national des directeurs généraux de collectivités territoriales (SNDGCT) sur l'administration numérique et électronique

«Le face-à-face est régulé, pas les réseaux sociaux»

«La liberté d'expression prime sur toute considération pour tout un chacun, et donc pour les territoriaux. Mais il faut organiser son usage afin de protéger les agents et les collectivités. Sur les réseaux sociaux, ceux qui dépassent l'obligation de réserve le font davantage par facilité ou maladresse que par volonté de nuire. Le SNDGCT prépare une charte de bonne conduite. Nous y expliquerons aux agents qu'ils sont libres de leurs propos sur les réseaux sociaux, mais qu'ils n'ont pas à parler de leur collectivité. Les réseaux grand public (Facebook, Twitter) se distinguent de ceux de promotion professionnelle (Viadeo, Linkedin) où l'on présente son activité en restant factuel. Si l'on échange sur un forum professionnel, il vaut mieux en avertir son supérieur. Citer son titre, c'est parler au nom de la collectivité. Mais chacun a le droit à une expression privée. On peut développer ses idées de manière générale, sans entrer dans le concret de sa vie professionnelle ni citer son titre. A Asnières, la charte prévoit que tout agent peut s'exprimer dans la limite des lois et règlements. Mais s'il mentionne sa collectivité, son devoir de réserve prime. Il est nécessaire de rappeler ces règles.»

«N'ayons pas peur du web 2.0, mais connaissons les règles du jeu»

«Notre charte informatique, élaborée en 2002, n'intègre pas les usages du web 2.0. Elle va être actualisée, car il est utile de rappeler des règles d'expression sur les réseaux sociaux, afin de garder en tête la responsabilité que chacun a lorsqu'il s'exprime, mais sans avoir peur du web. Comme en entreprise, certains éléments d'aide à la décision doivent rester confidentiels. Si un agent se rend à un colloque, la collectivité ne lui dit pas ce qu'il doit prononcer. A lui d'être responsable et réservé sur son travail. Cette réserve est un contrat de loyauté entre l'employeur et l'agent, qui doit évaluer ce qu'il dit ou écrit. En tant que directeur de la communication, j'incite les agents à utiliser les réseaux sociaux pour leur rapidité. Les complications arrivent quand ils restent connectés en permanence. Une charte s'appuiera alors non sur l'interdiction du web 2.0, mais sur le respect de bons usages au travail, avec pause cigarette pour les uns, pause Facebook pour d'autres. Qu'il y ait des rappels à l'ordre, lorsqu'un agent s'est exprimé, est normal. Mais vouloir tout maîtriser signifierait que l'agent est totalement sous contrôle ou qu'il ne peut plus s'autocontrôler.»


T. PLAIRE

Gildas Lecoq, directeur de cabinet et directeur de la communication de la ville de Vincennes (Val-de-Marne)

DOCUMENT n° 4

17

la révolution au bout des doigts

Le succès des tablettes et des smartphones va-t-il signer la fin des PC ?

par Anne-Claire Norot



au sommaire

56 le PC vit-il ses dernières heures ?
58 la communication ne passe plus par la parole
60 édition, presse : les nouveaux débouchés
62 les effets pervers de la mutation des jeux vidéo
64 la tablette comme outil de création
66 plus d'écran et bientôt plus de doigts
68 sélection des nouveautés high-tech

WWW.NESPRESSO.COM/APIXIT



Voilà, ce n'est plus une utopie : on peut être à la fois totalement mobile et parfaitement connecté à son univers numérique grâce aux écrans tactiles, au wifi et à la 3G. Apple a joué là-dedans un rôle immense et précurseur avec l'iPhone et son écran tactile en 2007, puis l'iPad en 2010. En France, au premier semestre 2011, les ventes de smartphones ont connu une croissance proche de 80 %. Dans un rapport paru en juillet, le cabinet GfK prévoit qu'à la fin de l'année, elles dépasseront celles des mobiles classiques, avec 11,9 millions de smartphones vendus.

Dernières arrivées sur le marché, les tablettes commencent à trouver leur public. Entre janvier et mai, 350 000 exemplaires ont été vendus contre 435 000 pour toute l'année 2010. Ces tendances sont confirmées à l'internationale par Gartner : le cabinet avance que les ventes atteindront plus de 63 millions d'unités en 2011 contre 17,6 en 2010.

A côté de l'iPad, qui écrase la concurrence avec près des trois quarts du marché, les modèles sont de plus en plus nombreux, sous le système d'exploitation Android de Google pour la plupart. Du constructeur français pionnier Archos à Asus, Motorola, Toshiba ou Samsung, le choix est vaste. Amazon vient même de lancer (aux Etats-Unis) sa propre tablette Android, le Kindle Fire. Le prix est raisonnable (199 dollars) et les ventes démarrent fort. Elles devraient atteindre près de 5 millions à la fin de l'année.

Le boom est tel que les PC de bureau, les ordinateurs portables et les netbooks, dont les ventes se tassent sinon diminuent depuis quelques mois, sont en passe de devenir obsolètes. D'après GfK, en France, les ventes de PC de bureau et portables ont baissé sur les cinq premiers mois de l'année 2011, respectivement de - 16 % et de - 4 % par rapport à la même période en 2010. Au niveau mondial, *"l'industrie du PC a eu des performances plus faibles que d'habitude à cette période"*, explique Mikako Kitagawa, analyste principal chez Gartner. Et d'ajouter *"La popularité des appareils comme les iPad ou les smartphones a déplacé les dépenses des consommateurs loin des PC."* Face à l'incertitude sur l'avenir des PC, HP, le premier constructeur d'ordinateurs au monde, a sérieusement envisagé d'en arrêter la production.

Comment une telle performance est-elle possible ? Car ces appareils sont légers, simples à utiliser et à manipuler. L'écran tactile est convivial, intuitif. Il a libéré l'utilisateur des accessoires encombrant : les fils, la souris et surtout le clavier. S'allumant beaucoup plus rapidement qu'un portable ou un netbook, ils permettent une utilisation instantanée, sans attendre la mise en route de logiciels.

l'informatique devra adapter ses produits traditionnels : portables plus légers, smartphones avec des écrans plus grands

Enfin, ils permettent une connexion constante à son réseau et au net. Même si au moment du lancement de l'iPad, on ne savait pas précisément quels usages en feraient les consommateurs, ceux-ci ont expérimenté depuis ses nombreuses possibilités. Aujourd'hui, ils utilisent les tablettes en large majorité à domicile, principalement pour le surf sur internet, les mails, les vidéos, les réseaux sociaux et les jeux. Curieux pour un appareil si mobile.

Les appareils tactiles sont de plus au centre d'un riche écosystème d'applications, utiles ou pas, drôles ou pratiques, dont la seule limite reste l'inventivité des développeurs. La combinaison appareil + application peut donner naissance à des utilisations inattendues. Ainsi, dotés de l'application ad hoc, smartphones et tablettes peuvent se transformer en télécommande pour d'autres appareils (télé, chaînes hi-fi, peut-être domotique). Ils peuvent aussi servir de terminal de cartes de crédit (appli Square). Trois chercheurs des universités de Japan et Deakin viennent d'ailleurs d'imaginer un logiciel qui permettrait de sécuriser les identifications en demandant aux internautes de dessiner leur mot de passe sur l'écran.

Les appareils tactiles ont cependant des limites. Les smartphones coûtent plus cher que les téléphones classiques et les tablettes plus que les netbooks. De plus, ils ne peuvent pas concurrencer les PC portables ou ultraportables en matière de travail : le clavier tactile, suffisant pour taper un email, n'est pas pratique pour écrire de longs textes et travailler. Certains constructeurs l'ont bien compris, comme Asus qui fabrique une tablette, l'Eee Pad Transformer Prime, transformable en ultraportable par l'ajout d'un clavier dédié.

Pour David Willis de Gartner, le succès des appareils tactiles risque de bouleverser le paysage informatique, qui devra adapter ses produits traditionnels. *"Avant, les portables étaient des appareils lourds qu'on emportait avec soi et qu'on n'utilisait qu'à certains moments de la journée. Aujourd'hui, on devrait voir plus de portables très légers, avec des batteries qui durent plus longtemps et qui ressembleront à des tablettes avec un clavier. De l'autre côté du spectre devraient apparaître des smartphones avec des écrans plus grands, destinés à recevoir plus de données."*

Tablettes et smartphones ne concurrencent pas seulement les ordinateurs. Multifonctionnels, ils rivalisent aussi avec les appareils électroniques destinés à un seul usage comme les GPS, les appareils photo ou les lecteurs MP3, dont les ventes ont baissé de près de 7 % en 2011 - celles des iPod déclinent depuis près de deux ans. Pour Jordan Selburn, analyste chez iSuppli, *"les utilisateurs peuvent remplacer une floppée d'outils dédiés par un seul appareil multitâche et gagnent en fonctionnalité et en mobilité tout en économisant de l'argent"*. La convergence numérique n'est plus une utopie et remodèle en profondeur l'industrie de l'informatique comme celle de l'électronique grand public. ■

DOCUMENT n° 5

Nombre de document(s) : 1
Date de création : 7 décembre 2011

Les Echos
Les Echos, no. 21074
Innovation, mercredi, 7 décembre 2011, p. 9


Livres, liseuses, tablettes : quel est le plus « vert » ?

Édition les appareils électroniques ne sont écologiquement compétitifs que pour les gros lecteurs.

Livres, liseuses, tablettes : quel est le plus « vert » ?

MATTHIEU QUIRET

Ringard, le papier ? La vague de liseuses numériques et de tablettes qui déferle avant Noël ouvre un nouveau chapitre de la dématérialisation de l'économie. Celle-ci, souvent présentée comme une solution de croissance verte, ne fait pourtant pas de miracle, en tout cas pour l'instant. Lire sur une tablette évite bien sûr la consommation de bois et, indirectement, la déforestation mondiale. En France, le papier d'un livre sur cinq viendrait toujours de la destruction de forêts primaires. La fabrication de la pâte à papier entraîne aussi des déchets polluants, il est vrai moins importants qu'avant. De son côté, la liseuse présente un coût écologique de départ bien plus important, mais qui s'amortit dans la durée.

Les rares études qui ont été réalisées parviennent à des conclusions contradictoires. Le bilan carbone réalisé par le cabinet Carbone 4 pour Hachette Livre montre que le papier ne représente que la moitié de l'impact de l'éditeur. L'étude chiffre le poids équivalent carbone d'un livre moyen à 1,3 kg, en prenant pour hypothèse une durée d'utilisation de 10 ans. La fabrication d'une tablette ou d'un e-book est 100 fois supérieure : les premiers Sony pesaient 235 kg équivalent carbone. Apple avance 168 kg pour l'iPad ,et Amazon évalue son Kindle à 133 kg.

Métaux rares

L'étude de Carbone 4, qui se basait sur un modèle Sony, concluait que la liseuse devenait écologiquement compétitive pour les gros lecteurs, qui achètent plus de 60 livres par an. D'après Hachette, comme le lecteur français assidu se situe à 4,5 ouvrages, la marge est grande. Une étude plus récente du Royal Institute of Technology de Stockholm estime le seuil de basculement à une quarantaine de livres. Un gros lecteur français pourrait donc amortir « climatiquement » son achat en dix ans.

L'affaire est bien sûr plus complexe, puisque les appareils électroniques sont plus fréquemment remplacés. Pour corser le tout, le rapport de force s'équilibre dans des pays à l'énergie très carbonée, comme les Etats-Unis où une étude du groupe Cleantech affirme que le Kindle repasse devant s'il remplace l'achat de plus de 22 livres.

Chez Bio Intelligence Service, spécialiste français de l'analyse de cycle de vie (ACV), Laura Farrant rappelle également la sensibilité des analyses aux hypothèses d'utilisation de la tablette, mais aussi la nécessité de considérer les autres impacts. Elle a publié cette année une étude pour l'Ademe sur la comparaison entre les communications électronique (courriels) et la poste traditionnelle. L'ACV pointe la forte consommation de ressources métalliques par l'industrie électroniques, ainsi que les pollutions générées par ces procédés. La consommation de métaux rares (aux forts impacts) est d'autant plus importante que les équipements sont miniaturisés. L'analyse suédoise confirme que la liseuse a de plus forts impacts sur l'acidification de l'atmosphère (dioxyde de soufre) ou la pollution de l'eau.

Nouveaux écrans

EUROPRESSE.COM

Sans compter que le livre papier est facilement prêté ou mutualisé en bibliothèque, alors que les livres numériques sont trop protégés pour cela. La Mairie de Paris a fait chiffrer le bilan carbone d'un livre emprunté : 0,8 kilogramme. A contrario, la technologie évolue vite. Par exemple, le nouvel écran couleur de Qualcomm, Mirasol, destiné aux futurs e-books, consomme beaucoup moins que les écrans actuels, et sa fabrication émettrait 94 % de CO2 en moins. Le développement des tablettes, beaucoup plus polyvalentes que les liseuses, favoriserait aussi le livre numérique en mutualisant son impact avec d'autres usages (presse, Internet, vidéo, etc.)

Face à ce paysage mouvant, les éditeurs préfèrent faire valoir les marges de progression du papier. Hachette affichera l'an prochain le bilan carbone de tous ses livres. *« Nous pensons que ce sera un avantage compétitif »*, justifie Ronald Blunden, directeur de la communication en charge du sujet. L'éditeur compte réduire l'empreinte climatique du livre de 13 % d'ici à 2013. D'autres groupes, comme Editis, cherchent aussi à anticiper l'obligation de l'affichage environnemental pour les livres en préparant des ACV. Début 2012, le secteur devrait disposer de meilleures statistiques sur l'impact réel du livre.

MATTHIEU QUIRET

Note(s) :

Article(s) en relation :

Note(s) :

Voir aussi

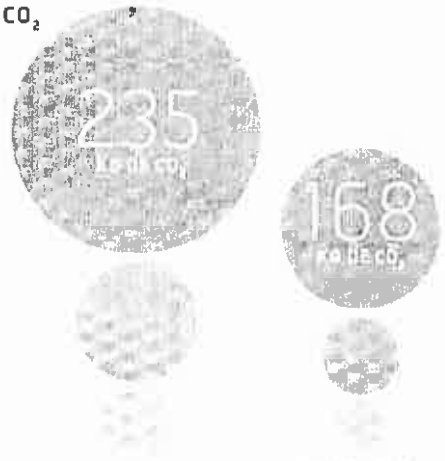
Illustration(s) :

LE MATCH LIVRE PAPIER-LIVRE ÉLECTRONIQUE

LES ÉMISSIONS DE CO_2

EN KG ÉQUIVALENT CARBONE

Le bilan carbone d'un livre sur papier est très largement inférieur à celui d'un livre électronique ou d'une tablette. Mais ces derniers peuvent contenir plusieurs dizaines d'ouvrages, voire des centaines.



1,3 KG DE CO_2



LIVRE PAPIER

LIVRE ÉLECTRONIQUE SONY READER, 1re GÉNÉRATION

TABLETTE APPLE IPAD

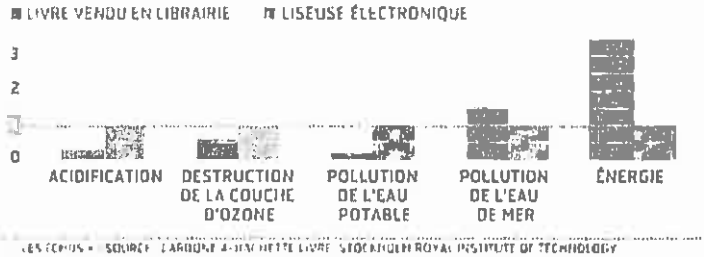
LE SEUIL DE BASCULEMENT

D'un point de vue écologique, un livre électronique est compétitif pour les très gros lecteurs, c'est à dire s'il remplace l'achat de plus de 40 livres



LES AUTRES IMPACTS

Pour obtenir une comparaison plus détaillée, une étude suédoise a mesuré l'impact d'une liseuse électronique (qui sert de base 1) et celui de 48 livres vendus en librairie.



LES CHIFFRES : SOURCE : L'ARBRE À PAPIER ET LE LIVRE, STOCKHOLM ROYAL INSTITUTE OF TECHNOLOGY

EUROPRESSE.COM
avec l'accès de CEDROM-SNI

Rue89

25/02/2012 20:51:59
Tutoriel
Julie Rommel
22

DOCUMENT n° 6

Pourquoi (et surtout comment) ils ont quitté Facebook

« Cela faisait un an et demi que j'y pensais », « j'ai eu beaucoup de mal à sauter le pas » ... Comme on se prépare à arrêter la cigarette, les internautes que Rue89 a rencontrés ont longtemps mûri l'idée de quitter Facebook [1].

Récemment, ils ont décidé de rompre avec cette communauté de 800 millions de personnes, dont 23 millions d'« amis » français.

Pour Sevin, blogueuse [2] de 28 ans, le réseau social avait perdu de son intérêt. Aussi bien ses statuts, écrits et publiés sur un coup de tête et presque aussitôt effacés, que ceux des autres :

> « Je me désolais de voir les contenus très personnels que mes contacts postaient. Je n'aimais plus cette manière d'interagir avec eux. C'est une consommation débilisante, on bouffe la vie des autres. »

« Si tu n'as pas plus de 300 amis, tu n'es rien »

Au collège ou au lycée, les histoires et les rumeurs naissent sur Facebook. On y règle ses comptes. On y entre en compétition pour le plus grand nombre d'amis ou de « J'aime » sous une photo. Manon, 18 ans, raconte :

> « Ce monde virtuel dégrade la notion d'amitié avec ses chiffres. Si tu n'as pas plus de 300 amis, tu n'es rien, tu n'es pas "populaire"... combien de fois on nous l'a dit ou fait sentir. »

Un petit jeu parfois cruel que Pauline, 15 ans, ne supportait plus :

> « Facebook m'apportait plus de soucis que de joies. Je l'ai quitté parce que j'étais dans une période où j'avais besoin de me couper un peu de ce monde superficiel et faux. »

« Facebook récupère toutes nos données »

Quitter le réseau social était d'abord un acte militant pour Antonin Moulart, étudiant et membre d'Internet sans frontières [3]. Sur son blog [4], cet activiste du Web encourage les lecteurs à suivre son exemple :

> « Je ne suis pas anti-Facebook mais je vois les dérives. C'est un système hégémonique coté en Bourse. Ils font de la publicité ultra-ciblée, récupèrent toutes nos données et notre carnet d'adresses. Ils mémorisent tout et il est impossible d'y échapper. »

Une étude de Lightspeed Research [5] montre que 23% de ceux qui ont réduit leur temps de connexion sur Facebook craignaient pour la protection de leurs données personnelles.

« C'est du harcèlement moral »

Selon ces internautes, le réseau social devient de plus en plus compliqué : les options et la mise en page changent régulièrement. De plus en plus intrusif : il faut répondre à deux questions pour simplement retirer son identification d'une photo indésirable.

Au moment de la suppression du compte, l'internaute doit confirmer, re-confirmer sa démarche et même se justifier. Un long processus qui exaspère Antonin Moulart :

> « C'est du harcèlement moral. Avant la désactivation, on vous dit dans un message "vous allez manquer à Jérémy, à Laura, etc." »

Printed with

Il faut ensuite attendre quatorze jours [6] pour que le compte soit définitivement supprimé. Un laps de temps qui a mis Sevin, légèrement dépendante et hésitante, à rude épreuve :

> « Même pour l'avortement, le délai de rétractation n'est pas aussi long. Comme s'il n'y avait rien de plus important dans la vie ! »

« Je vis vraiment mieux sans lui ! »

Avec le recul, cette désinscription est un soulagement pour Pauline :

> « Je vis vraiment mieux sans lui ! »

Sevin consacre désormais plus de temps à la lecture, aux sites d'informations... et à Twitter :

> « J'ai l'impression d'avoir retrouvé la vraie vie. »

Mais qu'ils le veuillent ou non, ces ex-utilisateurs de Facebook restent attachés au réseau social. Selon le collectif Europe VS Facebook [7], la société de Mark Zuckerberg conserve les données personnelles même après la suppression du compte.

Après une rencontre avec deux représentants du réseau social le 6 février à Vienne, le collectif a cependant annoncé que Facebook s'était engagé à changer [8] sa procédure pour que « ces suppressions signifient vraiment suppression ».

En attendant, seuls les plus motivés, comme Antonin, feront la démarche de réclamer ce qui leur appartient à Mark Zuckerberg. Même s'il n'a aucune nouvelle du groupe depuis sa demande, il y a un mois :

> « J'ai envoyé un deuxième courrier avec recommandé pour récupérer mes archives complètes. Sinon, je passerai devant la justice. »

Selon l'étude de Lightspeed Research, 10,5% des internautes français ont « complètement cessé d'utiliser » les réseaux sociaux. Ils restent minoritaires. Au cours des six derniers mois, SocialBakers a enregistré plus d'un million utilisateurs de Facebook supplémentaires [9] dans l'Hexagone.

Sur les trois derniers mois, le nombre d'utilisateurs du réseau social a baissé dans 23 pays dont les Etats-Unis, le Royaume-Uni, Monaco et Hong-Kong.

Le mode d'emploi pour quitter Facebook

Il est plus facile de dire que l'on va quitter Facebook que de le faire. Rue89 vous explique, étape par étape, comment procéder.

Il existe deux manières de prendre ses distances avec le réseau social.

1 | Désactiver son compte

- Sur votre page Facebook, cliquez sur la flèche en haut à droite, à côté de l'onglet « Accueil » ;
- Choisissez « Paramètres du compte » ;
- Dans la liste à gauche, cliquez sur « Sécurité » puis « Désactiver le compte » ;
- Facebook vous demande quelle est la raison de votre départ. Cochez la proposition qui correspond (ex : « Je ne me sens pas en sécurité sur Facebook », « Mon compte a été piraté », « Je ne trouve pas Facebook utile », etc.) ;
- Cliquez sur « Confirmer ». Votre compte est maintenant désactivé.

2 | Supprimer son compte

- Sur votre page Facebook, cliquez sur la flèche en haut à droite, à côté de l'onglet « Accueil » ;
- Choisissez « Aide » ;
- Tapez « Supprimer » dans le champ de recherche ;

Printed with jolprint

- Sélectionnez « Comment supprimer définitivement mon compte » dans les résultats proposés ;
- Un texte s'affiche. Dans le troisième paragraphe, cliquez sur le lien « Faites la demande de suppression ici » ;
- Une autre page s'ouvre. Cliquez sur « Supprimer mon compte » ;
- Entrez votre mot de passe et faîtes le contrôle de sécurité (recopiez le texte qui apparaît dans l'encadré).

C'est fait ! Votre compte sera supprimé dans quatorze jours... si vous ne vous reconnectez pas entre temps.

Liens

[1] *rue89.com* | Facebook | Rue89 | http://bit.ly/mPh2RR

[2] *recommande-ar.com* | Pourquoi j'ai supprimé mon compte facebook ? | http://bit.ly/ADT2Kd

[3] *internetsansfrontieres.com* | Association Internet Sans Frontières | http://bit.ly/zUULg9

[4] *antonin.moulart.org* | Antonin MOULART | http://bit.ly/xxb233

[5] *lightspeedresearch.com* | http://bit.ly/zdIvKt

[6] *articles.latimes.com* | How to unplug from Facebook, Twitter and Google+ - Los Angeles Times | http://lat.ms/wA7jEI

[7] *europe-v-facebook.org* | europe-v-facebook.org | http://bit.ly/AFlM8s

[8] *europe-v-facebook.org* | http://bit.ly/wWUDoQ

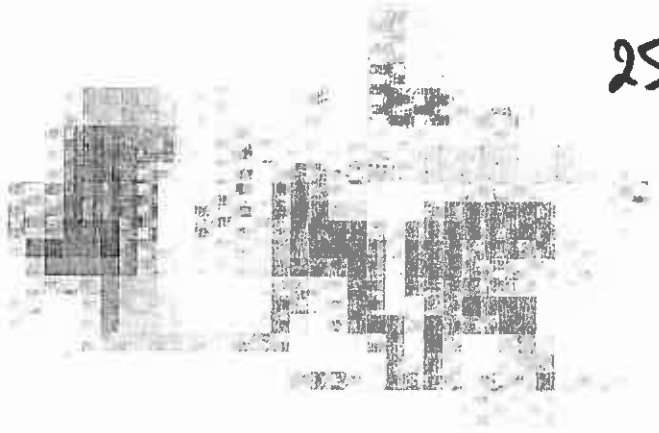
[9] *socialbakers.com* | France Facebook Statistics, Penetration, Demography - Socialbakers | http://bit.ly/whsHzp

Printed with jolipr...

DOCUMENT n° 7

25

TIC : quel devoir de réserve ?



Le devoir de réserve impose aux agents publics, même en dehors de leur service, de s'exprimer avec une certaine retenue. Le devoir de réserve interdit, par exemple, de tenir publiquement, des propos outranciers visant les supérieurs hiérarchiques, ou plus largement dévalorisant sa collectivité. La jurisprudence récente fait application de ce principe classique aux blogs et aux réseaux sociaux. Explications.

Olivier Guillaumont
oguillaumont@regionpaca.fr
Conseiller juridique Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Les agents publics doivent éviter, de manière générale, toute manifestation d'opinion de nature à porter atteinte à l'image de leur collectivité. Le devoir de réserve interdit par exemple de tenir, publiquement, des propos outranciers visant les supérieurs hiérarchiques ou plus largement dévalorisant l'administration.

DEVOIR DE RÉSERVE ET LIBERTÉ D'EXPRESSION : QUELLE CONCILIATION ?

Ces derniers mois, plusieurs affaires ont mis en lumière la difficulté qu'ont de nombreux agents à comprendre la limite entre la liberté d'expression et le devoir de réserve. Certains considèrent à tort qu'ils disposent à l'extérieur du service, d'une entière liberté d'expression notamment sur les blogs et les réseaux sociaux. Or, si un agent peut animer un blog ou participer à un réseau social du type facebook, le contenu de ses interventions doit respecter le devoir de réserve qui s'impose à tout agent public, fonctionnaire ou contractuel, en dehors du service.

L'administration doit de son côté prendre en compte la liberté d'opinion et la liberté d'expression que la loi du 13 juillet 1983 garantit aux fonctionnaires (n° 83-634, 13 juillet 1983, art. 6). Tout fonctionnaire a en effet droit non seulement à une totale liberté d'opinion en matière politique, philosophique ou religieuse mais aussi, dans une certaine mesure, à la liberté d'expression. Les atteintes à sa liberté d'expression ne doivent donc pas être excessives. L'administration doit, sous le contrôle du juge, apprécier s'il y a eu violation de ces obligations déontologiques au regard de la nature des fonctions, des circonstances et du contexte dans lesquels l'agent s'est exprimé, notamment de la publicité des propos (1).

LE WEB, ESPACE PUBLIC

Comment apprécier ce dernier critère de la publicité des propos quand ceux-ci sont reproduits sur le web ? On touche là à une des spécificités d'Internet. La plupart des pages des sites web sont directement accessibles depuis le monde entier, via un moteur de recherche ou pour ceux qui en connaissent les coordonnées. L'internaute doit faire une démarche « positive » pour aller consulter la page en question. Certains ont cru pouvoir en tirer la conséquence que les blogs, ou même les pages Facebook relèveraient de la sphère privée non concernée par les obligations déontologiques. Il n'en est rien. Dès lors que les photographies, propos ou tribunes, sont accessibles, peu importe que l'accès implique une démarche volontaire ou non de l'internaute (2). Comme l'indique une réponse ministérielle, dans le cas particulier des blogs, « *la publicité des propos ne fait aucun doute. Tout dépend alors du contenu du blog. Dans ses écrits, le fonctionnaire auteur doit observer, en effet, un comportement empreint de dignité, ce qui, a priori, n'est pas incompatible avec le respect de sa liberté d'expression* » (3).

DE NOMBREUSES ILLUSTRATIONS JURISPRUDENTIELLES

Le non-respect de l'obligation de réserve peut donc être sanctionné au plan disciplinaire y compris lorsque les propos sont tenus sur un blog. Il existe de nombreuses illustrations récentes en jurisprudence. Le tribunal administratif de Toulon a ainsi confirmé une mesure de suspension d'un agent communal,

> *« Le non-respect de l'obligation de réserve peut être sanctionné disciplinairement y compris sur un blog. »*

RH-Statut.indd 48 25/01/12 14:17

> « Les restrictions à ces libertés sont admises si elles constituent des « mesures nécessaires ». »

fondée notamment sur la circonstance qu'il avait diffusé sur Facebook des vidéos d'incendies perpétrés dans un quartier de la ville et mis en cause l'efficacité de l'action de la police municipale. Pour le tribunal, ces faits constituent un manquement au devoir de réserve de l'intéressé « *qui doit être regardé comme une faute grave au sens de la loi du 13 juillet 1983* » (4).

Le tribunal administratif de Melun a confirmé une mesure de déplacement d'office frappant un professeur de lycée au motif qu'il avait tenu à plusieurs reprises dans son blog personnel, des propos excédant les limites pouvant être tolérées à l'encontre de son administration et de sa hiérarchie. Pour le tribunal, la mesure est justifiée « *alors même qu'on ne lui aurait pas demandé de cesser de tenir ce type de propos sur son blog* » (5).

Le juge des référés du tribunal administratif de Paris a de son côté rejeté une demande de suspension contre une sanction disciplinaire de révocation infligée à un gardien de la paix fondée sur le fait que celui-ci « *a créé un compte sur le site internet « Facebook », où il a exprimé, affichant sa qualité de policier et en leur donnant un caractère public, et manquant ainsi à l'obligation de réserve, des commentaires diffamatoires, grossiers et injurieux à l'égard de la hiérarchie policière, de l'institution policière et des institutions de l'État ; [...] ainsi notamment M. D critique ouvertement la politique de lutte contre les stupéfiants [...], fait des commentaires déplacés et insultants visant manifestement la plus haute autorité de l'État* » (6).

TENIR COMPTE DU CONTENU DES PROPOS ET DE LA PLACE DE L'AGENT DANS LA HIÉRARCHIE

Pour apprécier s'il y a atteinte à l'obligation de réserve, le juge tient compte du contenu des propos et des conditions dans lesquelles des usagers pourraient faire le lien avec le service. Il a par exemple été jugé qu'un agent communal ne manque pas à l'obligation de réserve, ni à l'obligation de neutralité et de loyalisme auxquelles est tenu tout agent collaborant à un service public, en exprimant des critiques d'ordre général sur la mondialisation publiées en dehors de son service, sous un pseudonyme sur le site de l'association ATTAC. De tels agissements ne constituent pas un acte de défiance vis-à-vis de la commune qui l'employait, mais se rattache à la liberté d'opinion garantie aux fonctionnaires par l'article 6 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires modifiée. En outre, le juge souligne qu'en « *manifestant son opinion sur des questions à caractère historique ou politique* », l'intéressé n'a pas « *transgressé les limites compatibles avec sa qualité d'agent public alors qu'aucune faute ne lui est reprochée en ce qui concerne sa manière de service dans l'exercice de ses fonctions* » (7).

À notre sens, dès lors que les critiques ne visent pas la collectivité employeur et qu'elles restent d'ordre général, la solution devrait être identique même si l'agent n'utilise pas de pseudonyme. La confirmation de la sanction aurait d'ailleurs sans doute été contestable au regard de l'article 10 de la Convention européenne des Droits de l'homme. Si le moyen est assez peu évoqué au contentieux, les agents publics bénéficient de l'article 10 de la Convention européenne des Droits de l'homme, qui garantit le droit à la liberté d'expression, qui comprend celui « *de communiquer des informations ou des idées sans qu'il puisse y avoir ingérence d'autorités publiques* ». Les restrictions à ces libertés sont admises si elles constituent des « mesures nécessaires ». La Cour européenne, pour déterminer si l'article 10 a été méconnu, examine si l'ingérence d'une autorité publique dans la liberté d'expression est prévue par la loi, si elle poursuit un but légitime (garantir la neutralité du service public, éviter la suspicion des usagers), et si elle est nécessaire dans une société démocratique (est-elle proportionnée ?). ■

1 Rép. min. n° 107547 *JOAN* Q, 30 janvier 2007, p. 1101.
2 CE, 15 octobre 2003, n° 244428, C.
3. Rép. min. n° 1709 : *JO Sénat* Q, 17 avril 2008, p. 776 – V. également Rép. min. n° 107547 *JOAN* Q, 30 janvier 2007, p. 1101.
4 TA de Toulon, 4 février 2011, n° 1001283, M. F.
5 TA de Melun, 2 novembre 2010, n° 0605739/5, M. G.
6 TA de Paris, ordonnance du 24 juin 2011, n° 1107723/9/1, M. D.
7. TA Dijon, ord., 17 novembre 2003, n° 031941, M. X
8 CE, 23 avril 2009, n° 316862, M. G.

À télécharger

Sur www.lettreducadre.fr/base-juridique.html
CE, 15 octobre 2003.
CE, 23 avril 2009.

À lire

Sur www.lettreducadre.fr, rubrique « au sommaire du dernier numéro »
- Divulgation, contrôle : les collectivités et le risque Internet, *La Lettre du cadre territorial*, n° 414 - 15 janvier 2011.
- Facebook : passaire ou monde clos ? *La Lettre du cadre territorial*, n° 424 - 15 juin 2011.

Pour se former

Formation d'Experts :
Maîtriser les principaux réseaux sociaux (Facebook, Twitter...)
à Paris le 28/02 ou le 15/03 ou à Lyon le 04/04
Renseignements au 04 76 65 61 00 ou par e-mail formation@lerntorial.fr

Plus le poste est élevé, plus la sanction est sévère

L'étude de la jurisprudence tend à démontrer que les cas sanctionnés sont ceux consistant en une extériorisation des opinions qui porte atteinte à l'image de l'administration et/ou qui discrédite le service public. Le juge est en revanche plus sévère dès lors que l'agent occupe une place élevée dans l'administration. Par exemple dans le cas d'un sous-préfet, le Conseil d'État a jugé qu'il doit faire preuve, en toutes circonstances, d'une parfaite neutralité et ne saurait en conséquence critiquer publiquement et violemment la politique suivie par un autre État dans des articles publiés dans des revues ou sur un site internet (8).

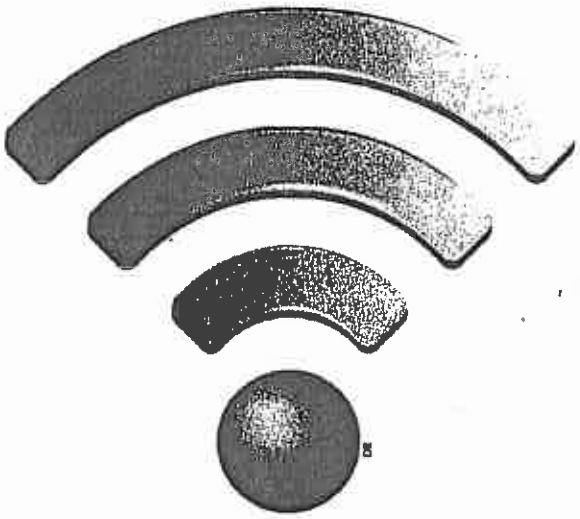
RH-Statut.indd 49 25/01/12 14:17

27

DOCUMENT n° 8

Le règne du sans fil ?

En informatique, les réseaux sans fil (RSF) permettent de communiquer sans liaison physique. Très pratique, cette technologie requiert toutefois quelques précautions.



Le principal avantage des RSF se situe dans la possibilité d'établir puis de conserver une connexion dans une surface plus ou moins étendue sans être relié physiquement à un élément transmetteur de données et donc de libérer l'utilisateur final de toute contrainte physique.

Du côté de l'utilisateur, il est facile de confiner à l'intérieur d'une certaine surface géographique des transmissions basées sur une technologie filaire (il « suffit » de protéger l'accès physique au réseau et/ou son écoute distante). En revanche, la propagation des ondes hertziennes se révèle extrêmement complexe à confiner précisément dans une surface définie. Autrement dit, si un élément étranger au réseau passe à proximité d'un RSF, il peut « écouter » les informations qui circulent sur ce dernier. Et, comme c'est malheureusement trop souvent le cas, ces informations ne seront que peu, voire pas, cryptées [1]. Aussi convient-il, à tous les niveaux, d'être extrêmement vigilant et de mettre en place les dispositifs nécessaires pour assurer une confidentialité des données qui circulent sur les RSF.

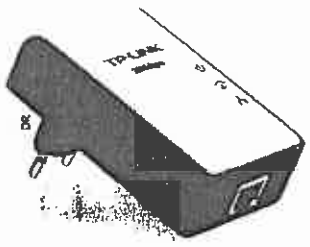
La propagation des zones hertziennes se révèle très complexe à confiner dans un espace défini.

DR

Tous azimuts

Il s'agit surtout de ne pas oublier de penser en trois dimensions (horizontales, verticales et extérieures) car les ondes, même si des dispositifs, comme l'eau ou le ciment, arrivent à ralentir leur propagation, évoluent dans toutes les directions. La principale conséquence de cette propagation sauvage est l'extrême facilité que peut avoir une personne non autorisée (pirate volontaire ou non) à écouter le réseau, à utiliser ce réseau à des fins personnelles et/ou à procéder à des pillages d'informations, éventuellement même (et surtout) en dehors de l'enceinte du bâtiment où le réseau sans fil est déployé.

En matière d'ondes, il s'agit de penser en trois dimensions : horizontales, verticales et extérieures.



La facilité de connexion de ces équipements et l'aide que l'on peut trouver sur les forums Internet font qu'un employé d'une entreprise peut, sans forcément en référer à qui que ce soit (et a fortiori à son chef de service ou sa direction informatique), pour des raisons de convenance personnelle, pas forcément jugées illégitimes, connecter un point d'accès sur une prise réseau rendant disponible et publique, dans le rayon de couverture du point d'accès, la totalité des communications !

On touche ici du doigt quelques-unes des limites du « plus » que peuvent apporter les RSF à la fiabilité des systèmes d'informations.

Réseaux « cassables »

En observant les RSF implantés par des entreprises et des particuliers, quelques constats peuvent susciter des inquiétudes :

› un tiers environ des RSF rencontrés dans les gran-

28

des agglomérations n'est pas protégé contre des entrées non souhaitées ;
› un deuxième tiers des RSF est protégé à un niveau « moyen » par l'utilisation de clés WEP ;
› le dernier tiers utilise les dernières fonctionnalités de protection, telles que les clés WPA et la gestion des Adress MAC.



En pratique, les réseaux mal protégés sont facilement « cassables », en moyenne 30 minutes d'écoute de la bande passante (avec un PC portable équipé d'une carte Wifi et d'un logiciel que l'on se procure gratuitement sur Internet). Il est possible de décrypter la clé WEP qui « protège » les trames de communication. A l'instar des réseaux non protégés, dès que les ressources sont accessibles, le risque est celui d'une utilisation potentielle frauduleuse.

Quelles précautions prendre ?

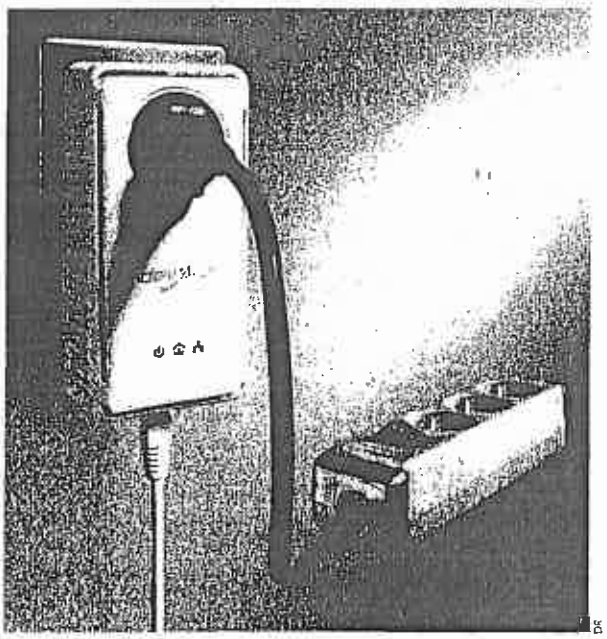
Il revient aux responsables des systèmes d'informations de mettre en place les protections nécessaires. Certains pourraient être tentés de résoudre le problème en revenant au traditionnel câblage. Mais celui-ci implique l'immobilisme des postes de travail et peut nécessiter de coûteux travaux. N'oublions pas que la base de travail qui doit être priorisée en matière d'informatique est de protéger non seulement le système mais aussi d'éviter de laisser ouverte toute porte qui, favorisant l'intrusion, peut permettre la réalisation de certains actes délictuels.

En dépit des progrès, les réseaux sans fil présenteraient-ils encore trop d'inconvénients ?

Par ailleurs, même si les technologies mises à disposition tendent à s'améliorer, les réseaux sans fil présentent encore quelques inconvénients :
› la vitesse de transmission est limitée et inférieure à celle autorisée par un câble ou une fibre optique ;
› la distance qui sépare l'élément terminal (le poste de travail) de sa source (le serveur) est limitée. Cette limitation est encore accentuée par la variabilité du signal liée à des événements extérieurs, tels que la pluie, les travaux, le passage. En outre, plus le terminal est éloigné de sa source, plus la puissance (et donc le débit) devient faible.

Pour être complet sur le sujet, il faut toutefois indiquer qu'il existe des alternatives aux RSF « classiques » qui permettent d'obtenir un excellent compromis entre coûts (d'installation et de fonctionnement), fiabilité et vitesse. Ce compromis s'appelle « CPL » comme courant porteur en ligne. Concrètement, cette technologie utilise le réseau électrique pour transporter des données. Les ordinateurs sont connectés, via une prise spéciale, à la prise de courant, tout comme les imprimantes, scanners et autres serveurs. Les câbles électriques vont se charger de router les informations.

Les avantages du CPL sont nombreux :
› la sécurité, car les données transportées sont cryptées et en tout état de cause rien ne peut passer la barrière physique du compteur général ;
› la vitesse, plus importante que celle du WIFI (en restant toutefois inférieure à celle du câble) ;
› la disponibilité (toute prise de courant correspond à un point d'accès informatique) ;
› le coût, en général bien inférieur à celui du câblage.



Toutefois, comme pour tout matériel électronique, une panne peut survenir. En outre, il importe de respecter une méthodologie stricte d'installation, d'où la nécessité de faire appel à un spécialiste. En dépit de ces quelques contraintes, il est possible de disposer d'un réseau sans fil présentant les mêmes garanties d'intégrité qu'un réseau classique.

Jean-Louis Courteaud
jean-louis.courteaud@courteaud.fr

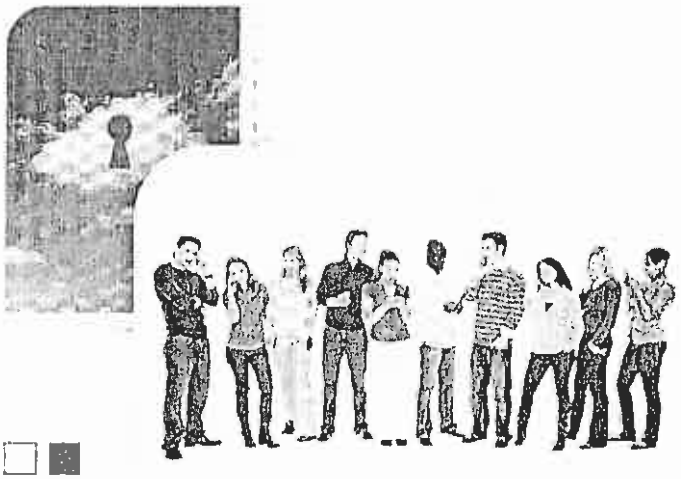
Note

(1) Lire aussi « Le cryptage des données », fiche technique, page 51-52 de ce numéro.

DOCUMENT n° 9

29

SMARTPHONES ET VIE PRIVÉE



CNIL.
Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

de cette étude a été réalisée par internet en novembre 2011 auprès de 2 215 individus âgés de 15 ans et plus, en conformité avec la loi n° 78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

- **Déterminer les types de smartphones utilisés par les Français,** et les usages en matière de quotidien

- Mesurer la **perception** des utilisateurs de smartphones sur les contenus et données personnelles stockées sur leur téléphone

- Identifier et comprendre **les risques perçus** par les utilisateurs et les **protections** mises en place

- Élaborer et mettre en place **un plan d'actions** sur ce sujet pour la CNIL en proposant des conseils pratiques aux utilisateurs de smartphones

METHODOLOGIE DE L'ENQUETE

30

- **Période d'enquête :** 4 au 14 novembre 2011

- **Nombre d'interviews :** [illegible] internautes interrogées par internet dont un échantillon spécifique de [illegible] individus âgés de 15 à 17 ans. Pour cette cible les réponses ont été recueillies avec l'accord des parents.

- **Confidentialité des données recueillies et traitées** [illegible] loi n° 78-1 [illegible] Informatique, aux fichiers et aux libertés

- **Redressement :** afin de garantir une représentativité optimale, les interviews [illegible] internet (CAWI) sont redressées sur les résultats de l'enquête téléphonique [illegible] (CATI et CAWI, 7000 interviews par trimestre, dont des exclusifs mobiles) des usages sur smartphones [illegible] mis en [illegible] observés sur un [illegible] trimestre de la [illegible]

Equipements et Usages



Qui sont les utilisateurs de smartphones?

31

En majorité…

Des hommes (59%)

Des femmes (41%) ++

Des Jeunes (22% de 15-24 ans)

Urbains (42%)

Utilisation personnelle (74%)

33%

7 personnes sur 10 ne l'éteignent jamais

A chaque système d'exploitation son profil

Des différences de profils marquées existent entre les OS. Cela est lié aux coûts d'accès des terminaux, ainsi qu'aux politiques commerciales des opérateurs télécom.

33%

CSP – (34%)

35-49 ans (28%)

de 2 ans (73%)

(28%)

27%

CSP + (38%)

35-49 ans (30%)

+ de 2 ans (58%)

(42%)

SYMBIAN

(57%)

(32%)

50 ans et plus

- de 2 ans (63%)

9%

(48%)

(33%)

15-17 ans

- de 2 ans (63%)

Communication, multitâche, gestion, « always-on »

Simple téléphone « avancé » pour les 50 ans et + (« outil de communication » à 35%) ou terminal indispensable du jeune « always-on » (« outil de connexion permanente » pour 30% des 15-17 ans)

32

Le téléphone mobile c'est un objet ..

De communication uniquement (voix, texto)	27%
Multitâches qui remplace de plus en plus mon ordinateur	25%
De gestion et de simplification de ma vie quotidienne	22%
De connexion permanente avec mon réseau, amis, proches	15%
Envahissant mais obligatoire pour mes activités	6%
De loisirs pour passer le temps (jeux, musique, vidéo)	5%

Base : ensemble des équipés smartphones de 15 ans et plus (1 325 rép.)

Q11. Parmi les énoncés suivants lequel décrit le mieux ce le plus important de votre téléphone mobile. Le téléphone mobile c'est un objet...

Usages sur smartphones

84% des équipés smartphones prennent des **photos** ou font des vidéos
90% des 15-17 ans

55% utilisent un service de **géolocalisation**
63% des 25-34 ans

Et...

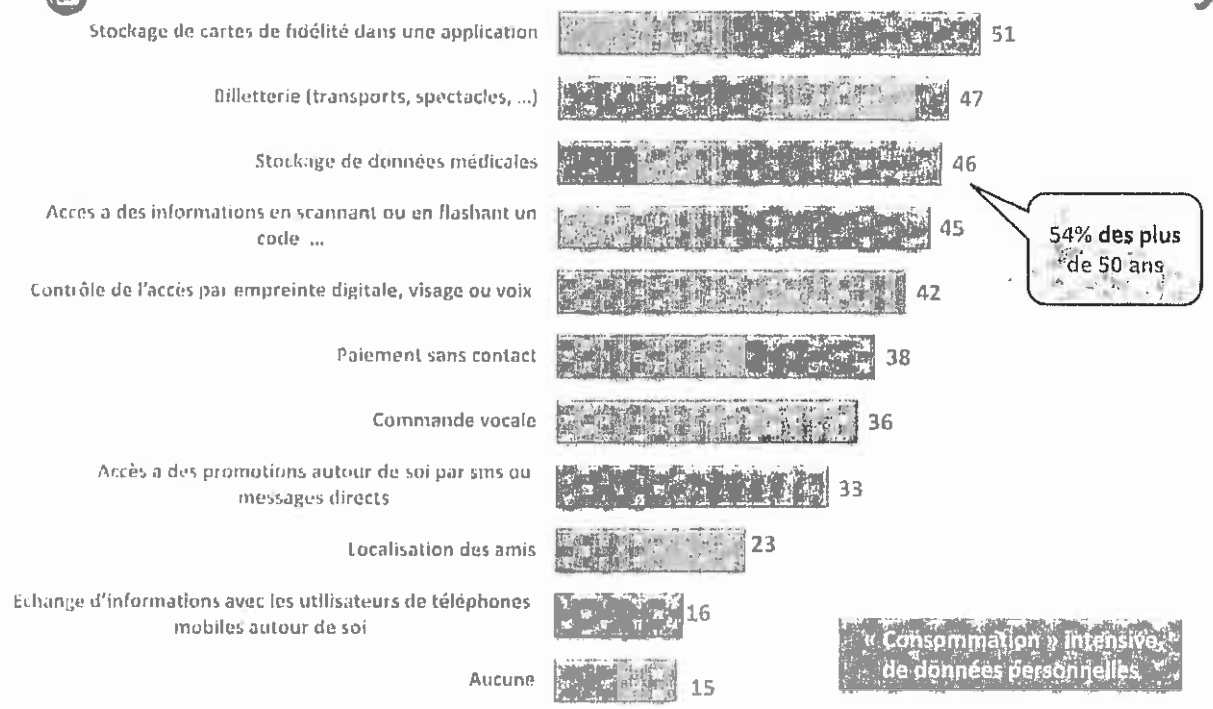
48% consultent un **réseau social**
67% s'y connectent tous les jours

Base : ensemble des équipés smartphones de 15 ans et plus (1 325 rép.)

Q12. Parmi les activités suivantes, lesquelles avez-vous pratiquées sur votre téléphone mobile au cours des 30 derniers jours.

Intérêt pour les nouvelles fonctionnalités offertes par les smartphones

33



Q.9 Parmi les nouvelles fonctions suivantes sur téléphone mobile lesquelles seraient susceptibles de vous intéresser?

Chiffres clés

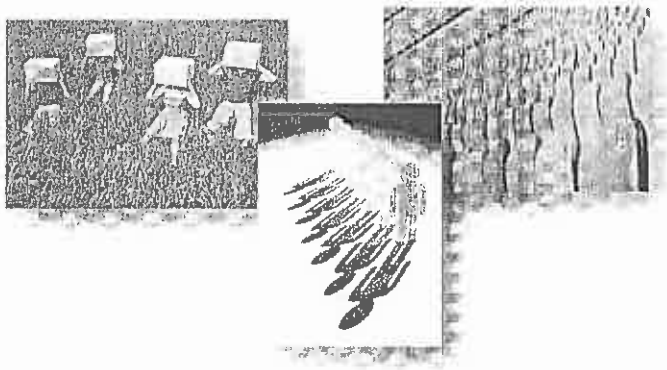


7 équipés smartphones sur 10 n'éteignent jamais leur téléphone (et plus d'un ¼ seulement pour dormir).

Plus de la moitié des équipés smartphones utilisent des services de géolocalisation.

Les équipés smartphones ont un attrait important pour les fonctions « consommatrices » de données personnelles. 54% des 50 ans et plus sont intéressés par le stockage des données médicales.

Perception de l'enregistrement des données personnelles



Perception enregistrement des informations personnelles

15%
Déclarent ne stocker aucune information personnelle!



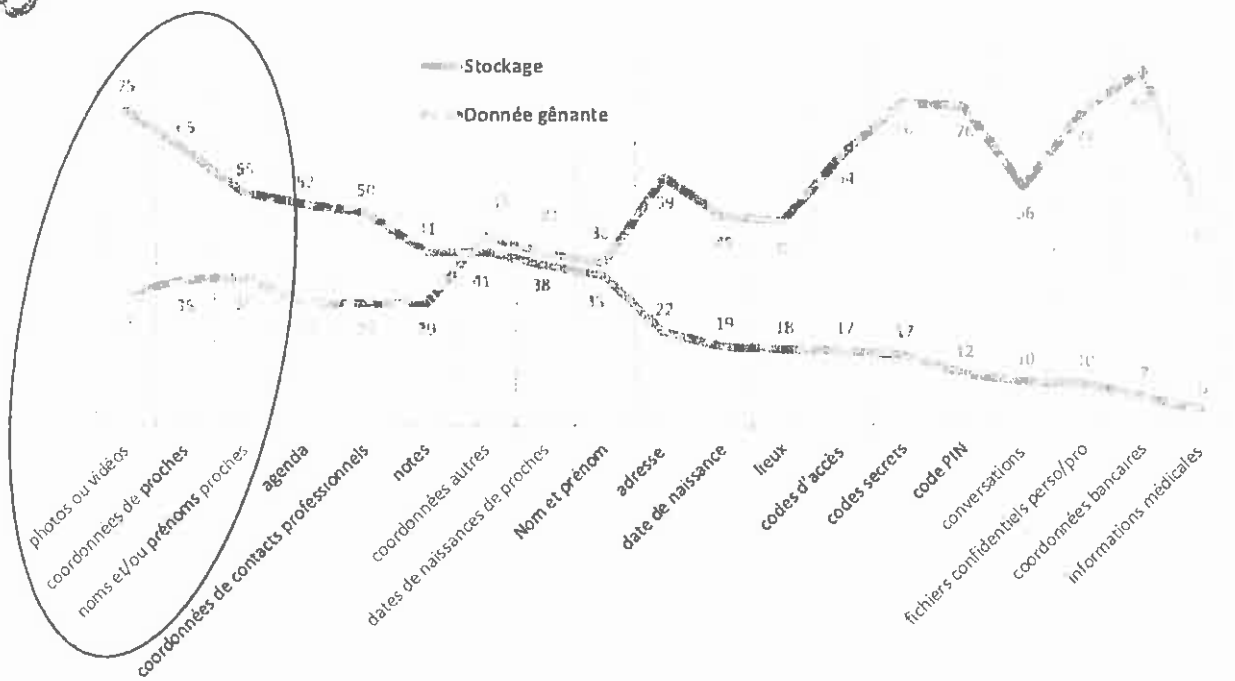
19%
Plus de 50 ans

20%
Equipés smartphone depuis moins de 6 mois

Q Se. Laquelle de ces affirmations vous correspond le plus : Je stocke de nombreuses informations personnelles sur mon téléphone / Je stocke quelques informations sur mon téléphone mobile / Je n'ai enregistré aucune donnée personnelle sur mon téléphone

Stockage et opinion

75% des équipés en smartphone déclarent stocker des photos/vidéos. Une donnée personnelle est moins massivement stockée quand elle est perçue comme gênante.



Q53. Diriez-vous que la communication ou la transmission des informations suivantes issues de votre téléphone mobile c'est Utile / Gênant / Obligatoire / Utile

Enregistrement des informations personnelles : typologie

Des données de **contacts** et coordonnées — **89%**

Des données multimédias et contenus exploitables (photos, vidéos, notes…) — **86%**

Des données à caractère secret, par nature (codes bancaires, codes PIN, digicode…) — **40%**

47% des 18-24 ans

La transmission d'informations à un tiers, l'accès aux données personnelles... une perception floue des « fuites » de données

36

Pour **51%** des équipés smartphones les données ne peuvent pas être enregistrées ou **transmises** sans **accord** préalable

Pour **46%** les **fabricants** de téléphone mobile n'ont pas accès aux informations enregistrées dans un téléphone mobile

Pour **42%** les **opérateurs** de téléphonie mobile n'ont pas accès aux informations enregistrées dans un téléphone mobile

La **transmission de données à des tiers** sans accord est la 2ème situation la moins acceptable après la transmission de données bancaires

Base : ensemble des équipés smartphones de 15 ans et plus (2 115 e.p.)

Q41. Quel est votre degré d'accord avec les affirmations suivantes ? les données personnelles ne peuvent pas être enregistrées ou transmises sans accord préalable des opérateurs de téléphone mobile n'ont pas accès aux informations enregistrées dans un téléphone mobile - Les fabricants de téléphone mobile n'ont pas accès aux informations enregistrées dans un téléphone mobile

Chiffres clés



15% des répondants déclarent ne stocker aucune donnée personnelle (19% chez les plus de 50 ans et 20% chez les néo-équipés en smartphones)...alors que la nature même de l'objet implique une pratique de stockage.



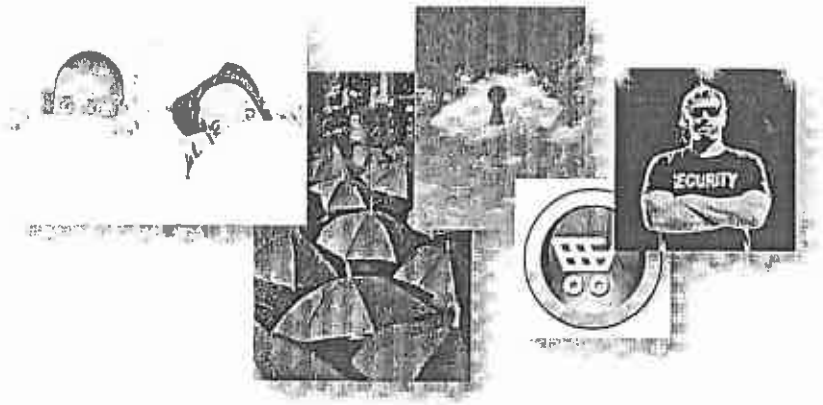
40% déclarent enregistrer des données à caractère secret sur leur smartphone: codes bancaires, codes secrets, code PIN, digicode etc...



85% des utilisateurs de smartphones déclarent stocker des données multimédias (dont photos et vidéos), alors que la diffusion ou l'exploitation par des tiers sans accord préalable est globalement jugée comme inacceptable.

37

Perception des risques et mise en place de protections



Protections mises en place (ou non) sur le téléphone

65% estiment que leurs données personnelles ne sont pas bien protégées

Parmi eux **près de 30%** disent n'avoir **aucune** protection sur leur téléphone



Seuls 31% ont activé un code de verrouillage spécifique



Seuls 18% ont mis en place un délai de verrouillage automatique

Qu'elle soit (qu'il soit) hors de l'ordinaire (2 315 rép.)

Q48 Quels dispositifs d'accès avez-vous mis en place sur votre téléphone portable ?

Les protections complémentaires

38

9%
Ont déjà installé un [illegible]

64%
Pensent que ce n'est pas possible ou n'en voient pas l'intérêt

26%
Pensent à en installer un

[illegible] (Q6) Avez-vous installé un antivirus sur votre téléphone mobile?

Les protections complémentaires



47% des équipes smartphone ont déjà sauvegardé leurs données

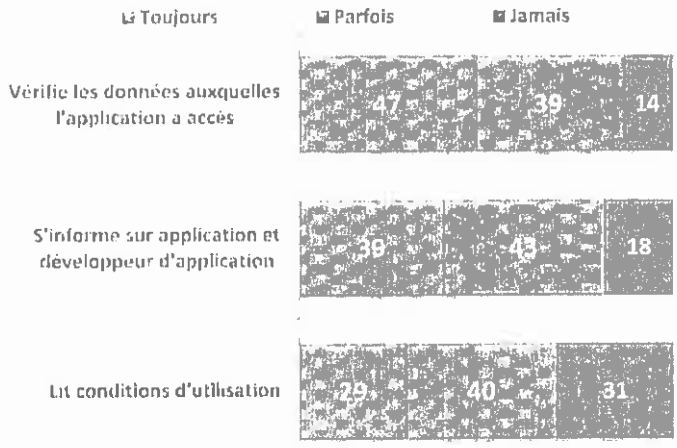
Parmi eux **15%** les ont déjà cryptées

[illegible] (Q39. Faites-vous des sauvegardes régulières du contenu de votre téléphone mobile ?

Le téléchargement des applications

71% des personnes qui téléchargent une application n'en lisent pas toujours les conditions d'utilisation. La majorité ne vérifie pas systematiquement les données auxquelles l'application a accès.

54% des équipés smartphones ont téléchargé une application au cours du mois





Ensemble des équipés smartphone (1 250 rep.) ayant déjà téléchargé une application (1 250 rep.)

Q42. En téléchargeant une application sur votre téléphone mobile…

Le contrôle parental : peu de mise en place pour l'utilisation de smartphones

76% des parents n'ont pas de contrôle rapproché des usages de leurs enfants. Cependant, 65% des parents utiliseraient volontiers une fonction pour les localiser…



Utilisation de la fonction de localisation des enfants

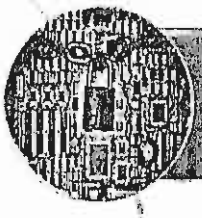


Ensemble des équipés smartphone de 11 ans et plus vivant avec enfant de moins de 15 ans au foyer (761 rep.)

Q50. Quel est votre niveau de contrôle vis-à-vis de l'usage de ce smartphone par vos enfants ?
Q60. Pourriez vous utiliser la fonction de localisation de vos enfants si elle était accessible simplement ?

Chiffres clés

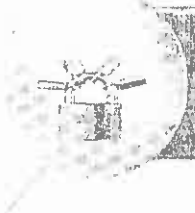
40



65% des possesseurs de smartphones estiment que leurs données personnelles ne sont pas bien protégées.

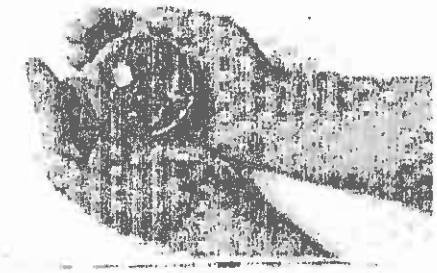


27% des utilisateurs de smartphones négligent ou méconnaissent le verrouillage par code. Seuls 9% des équipés en smartphone ont déjà installé un anti-virus.



71% des personnes qui téléchargent une application n'en lisent pas toujours les conditions d'utilisation.

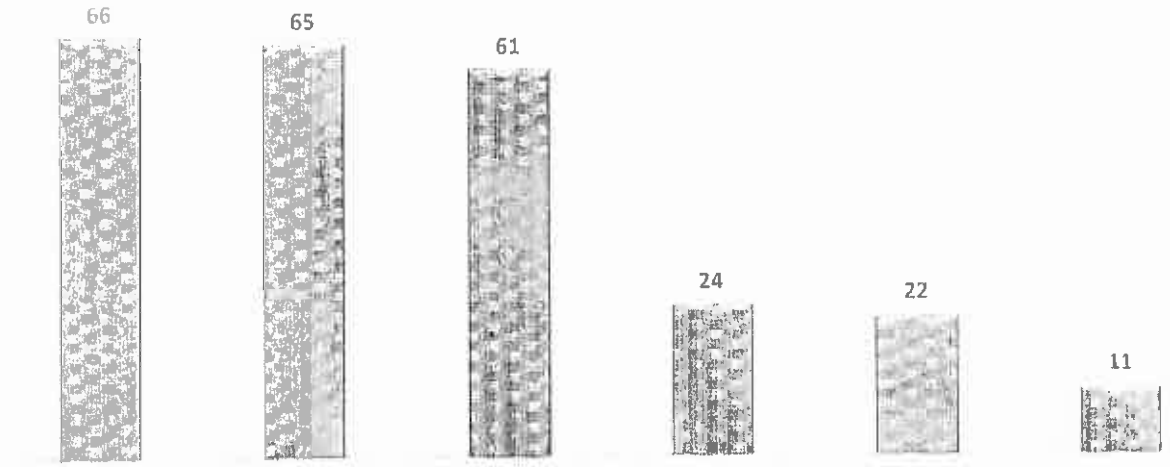
Focus géolocalisation



Focus géolocalisation

41

55% des équipés smartphone ont utilisé un service de géolocalisation

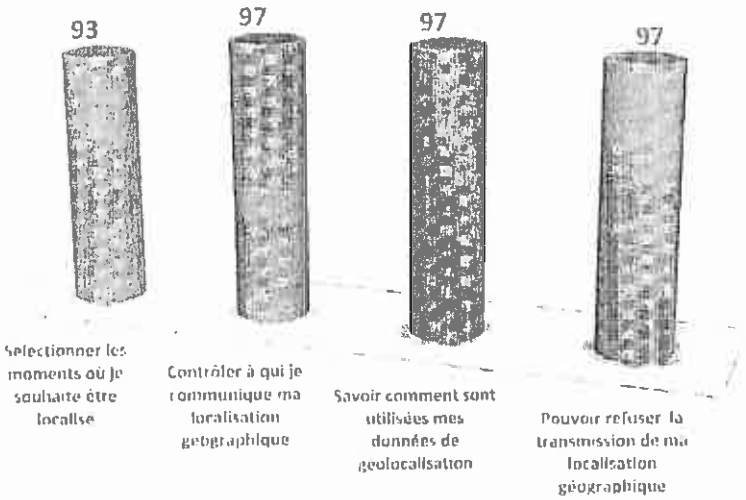


Q15. Parmi les services de localisation suivants lesquels avez vous déjà utilisés ?

Géolocalisation et vie privée

Les utilisateurs de la géolocalisation sont attentifs aux conséquences de leur utilisation de ce service. Ils souhaitent maîtriser les contextes et les conditions d'utilisations de leurs données de géolocalisation.

Il est important pour moi de :



Q14. Vous nous avez déclaré utiliser des services de localisation sur votre téléphone mobile, quel est votre degré d'accord avec les affirmations suivantes ?



Des tablettes d'avenir

Désormais, les nouvelles technologies font table rase du passé et promettent plus de fonctionnalités. En témoigne l'exemple des tablettes tactiles.

L'arrivée des tablettes tactiles sur le marché a permis d'envisager une nouvelle jeunesse pour les terminaux mobiles et les aspects liés au nomadisme. Finis les lourds ordinateurs portables d'un poids supérieur à 1 kilo et demi. Finies les batteries défaillantes au bout de quelques heures. Terminés les claviers collecteurs de microbes... Avec les tablettes, nous entrons dans le monde de l'ultra portable, du nomadisme à outrance et de l'ouverture vers l'application portable.

A l'heure du nomadisme

Le terme de tablette tactile évoque immédiatement les caractéristiques suivantes:

> un clavier tactile qui permet d'entrer des informations et de communiquer textuellement avec cette machine;

> une autonomie qui dépasse la journée de travail. Nous sommes enfin devenus indépendants de la sempiternelle prise de courant... que nous ne trouvons jamais quand nous en avons besoin;

Avec les tablettes tactiles, nous entrons dans le monde de l'ultra portable et du nomadisme.

> une transportabilité avantageuse, emporter sa tablette ne représente plus une charge insurmontable;

> des applications informatiques et des programmes accessibles à tous grâce à une interface intuitive et ergonomique.

A ces caractéristiques, s'ajoute la connectivité, par câble, par liaison sans fil (WIFI) ou par liaison téléphonique (3G). Cette connectivité est essentielle pour ouvrir l'espace de la tablette au monde extérieur. Parmi les logiciels de base proposés sur une tablette, on trouve généralement un lecteur de courriels, un navigateur Internet, une calculatrice, un gestionnaire de contacts, un calendrier et, selon les modèles, diverses applications permettant de gérer une photothèque, des notes, des dessins... Reste que ces tablettes sont livrées avec un minimum vital qui ne permet pas, sauf à les cantonner à la navigation sur Internet, de rivaliser avec le plus petit et le plus faible des ordinateurs portables.
Pour ajouter d'autres applications, il suffit de se connecter au magasin en ligne, de sélectionner le produit désiré et d'acheter automatiquement en ligne l'application qui s'installera alors sur la tablette.

Comment bien choisir?

Côté choix, le marché des tablettes se répartit actuellement globalement autour de trois pôles:

> le pôle Apple, leader, avec ses célèbres IPAD versions 1 et 2,

> le pôle Google, challenger, avec tous les constructeurs qui utilisent sur leurs tablettes le système Android,

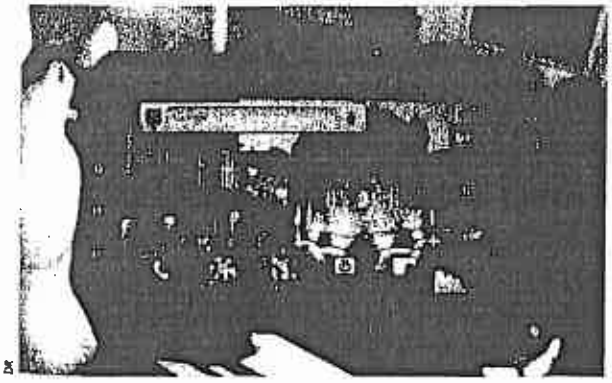
> un troisième pôle qui tente de percer, dans lequel entrent tous ceux qui n'appartiennent ni à la première, ni à la deuxième catégorie.

Un quatrième pôle est à prévoir avec Microsoft qui, s'il ne dispose d'aucune offre intéressante aujourd'hui, pourrait, avec Windows 8, rapidement envahir le marché.
Faire son choix n'est pas simple et il n'est pas facile de prédire quel sera le vainqueur de cette bataille commerciale, si tant est qu'il puisse y avoir un vainqueur. Mais, en réalité, c'est sans doute plus le catalogue des logiciels disponibles, plutôt que les appareils eux-mêmes, qui doit être pris en compte pour ne pas se tromper.
En effet, les appareils sont sensiblement identiques, les points faibles des uns étant souvent présentés comme les points forts des autres.
Comme dans tout choix et surtout informatique, la première étape indispensable consiste à savoir évaluer ses besoins en se posant les bonnes questions : A quel but destiner ces tablettes ? Equiperont-elles les têtes blondes des écoles ou plutôt des agents municipaux dans le cadre de leurs fonctions ? Quels échanges prévoir avec le système d'information central ?

A l'heure actuelle, le catalogue d'applications d'IPAD, eu égard à son antériorité, apparaît supérieur à celui existant dans le monde des tablettes sous Android. Cependant, cette apparente supériorité ne doit pas faire oublier que ces bibliothèques d'applications sont, chaque jour, de plus en plus riches et que les écarts existant aujourd'hui vont très rapidement se réduire. Par ailleurs, l'évolution des techniques de développement va permettre aux programmeurs de créer des applications capables de fonctionner indifféremment sur l'une ou l'autre des plateformes.

Les diverses bibliothèques d'application sont enrichies chaque jour de logiciels variés.

L'aspect « logiciels » est donc primordial. Même si les applicatifs peuvent apparaître relativement peu onéreux (souvent moins d'un euro, rarement plus de dix), leur diffusion et leur multiplicité peuvent vite alourdir la facture logicielle. Ainsi, il n'est pas rare de trouver des tablettes, dont le prix varie autour de 500 euros, mais pour lesquelles, avec un minimum d'applicatifs, il faut ajouter entre 100 et 150 euros de logiciels.
Pour les adeptes du développement d'applications « sur mesure », le coût peut être identique, voire supérieur, au coût d'un applicatif développé pour un ordinateur classique. La modernité et le nomadisme, ça se paie !



Quel intérêt pour une commune ?

Quelle peut être l'utilité d'une tablette dans la gestion communale ? A cette question, il n'existe pas une réponse, mais des réponses. En témoignent ces quelques exemples.
En premier lieu, vient l'éducation. Les écoles américaines ont franchi le pas et nombre d'entre elles distribuent des IPAD à leurs élèves en lieu et place des livres scolaires. En France, certaines expérimentations ont été menées avec succès, notamment en Isère. Des applicatifs existent, dédiés aux Mathématiques et au Français.
Viennent ensuite toutes les applications qui nécessitent la saisie et/ou la consultation d'informations en mode nomade. Il peut s'agir des relevés de compteurs, de la réalisation sur place d'états des lieux, de la mise au point précise du cadastre ou encore d'une simulation graphique en relation avec le plan local d'urbanisme...

La prochaine évolution devrait être marquée par le développement de la commande vocale. Chaque utilisateur pourra ainsi « communiquer » avec sa tablette en lui parlant. L'intelligence artificielle développée pour cette fonction de reconnaissance vocale fera le reste.
L'avenir de la tablette semble aujourd'hui assuré. Sans doute remplacera-t-elle, à plus ou moins long terme, l'ordinateur tel que nous le connaissons aujourd'hui. Nous sommes au début d'une ère nouvelle. En 1981, le monde a vécu une révolution avec l'ordinateur PC ; nous vivons aujourd'hui une nouvelle révolution avec la tablette.

Reste à savoir en combien de temps la tablette supplantera les ordinateurs « classiques ». Au rythme où vont les choses, cela pourrait être très rapide. Déjà, il n'est pas rare de croiser, dans les halls de gare et les aéroports, quelques aventuriers qui tapotent sur leur machine... Un peu comme, il y a 20 ans, nous rencontrions quelques jeunes cadres dynamiques qui tapotaient sur le clavier de leur portable... L'histoire se répète, mais avec de nouveaux outils...

Jean-Louis Courteaud
jean-louis.courteaud@courteaud.fr

NTIC

DOCUMENT n° 11

Les TIC à l'aide de la démocratie

E-pétition, sondages en ligne, wiki citoyens... Le web 2.0 met désormais au service des collectivités de nombreux outils pour permettre l'expression des habitants. Une nouvelle démocratie pourrait en naître. Panorama des outils disponibles.

Xavier Delengaigne
xavier.delengaigne@gmail.com

En 2011, la communauté d'agglomération Caen-la-Mer a remporté le trophée français de l'e-démocratie pour son initiative Geemik, une opération basée sur la technologie sans contact, NFC (1), pour booster son site web. Mettre en place des outils TIC pour favoriser la démocratie n'est pas forcément coûteux, il est d'ailleurs possible de s'appuyer sur des services en ligne gratuits.

PROPOSER DES OUTILS TIC POUR ENGAGER LA CONVERSATION

Certaines collectivités proposent d'ores et déjà des sites web dédiés pour promouvoir la démocratie participative (à l'exemple de la ville de Grigny http://www.grigny69.fr/Demopart). La collectivité pourra également mettre en place des outils pour favoriser la participation citoyenne. Elle s'appuiera le cas échéant sur le service citoyenneté et sur le service informatique.

De nombreux outils sont envisageables :

- Les sondages et panels

Exemple : la ville de Valenciennes dispose sur son site web d'un outil de panel citoyen.
http://bit.ly/nA8Yyj

- E-pétitions

La ville de Paris a lancé un site pour recueillir des pétitions sur des domaines divers et variés.
http://bit.ly/wCR4Gf

Exemple de e-pétition : Interdiction du Wifi dans les jardins publics à proximité des crèches et des écoles.

- Le vote coloré ou de priorisation

La communauté de communes de l'Atrébatie avait mis en place un vote de priorisation pour un projet d'implantation d'éoliennes sur son territoire.
http://www.debat-atrebatie.org

- Les extranets

La ville de Roubaix a mis en place un extranet nommé La Fabrique pour favoriser les échanges avec les citoyens engagés dans un processus de démocratie participative comme dans le cadre des comités de quartier.

- Les Wiki

La ville de Liévin dans le Pas-de-Calais a lancé un wiki citoyen.
http://bit.ly/84DYQb

Toutefois, les wiki sont plus difficiles à utiliser avec un public qui n'est pas habitué aux TIC. La plupart d'entre eux nécessitent en effet d'apprendre certaines balises pour mettre en forme un texte.

- Les flash votes

En avril 2010, pour le conseil des jeunes, la ville de Bordeaux a mis en place, dans le cadre du projet cité digitale, un flash vote qui a permis aux jeunes de voter par SMS sur des questions fermées préétablies.

ENCOURAGER LA PARTICIPATION : L'AVENIR EST-IL DANS LES SERVICES EN LIGNE ?

Loin d'investir dans des outils coûteux (financièrement et humainement), l'e-démocratie peut se baser également sur des services en ligne (pour la plupart gratuits). L'émergence du web 2.0 a d'ailleurs favorisé l'éclosion de nombreuses applications sociales qui encouragent et facilitent la participation de l'internaute.

Le web 2.0 représente une évolution du web qui se traduit par :

« En 2011, la communauté d'agglomération Caen-la-Mer a remporté le trophée français de l'e-démocratie »

DÉCRYPTAGE

Decryp-NTIC.indd 18 10/01/12 14:06

« Les outils numériques, applications disponibles sur le web, les citoyens peuvent prendre la parole »

- des fonctionnalités centrées sur l'utilisateur ;
- une fonctionnalité sociale ;
- la simplicité (plus besoin de compétences techniques pour créer et partager du contenu numérique) ;
- des outils ;
- RSS, un format pour syndiquer les sites web ;
- des réseaux sociaux en ligne ;
- le tout en ligne (ex bureautique en ligne).

Les collectivités peuvent tout à fait s'inspirer de l'Islande qui, pour la révision de sa Constitution, a sollicité les réseaux sociaux comme Facebook et Twitter (2). D'ores et déjà, certaines collectivités françaises ont emboîté le pas. En 2011, le conseil général du Val-d'Oise a proposé par exemple un *Live Tweet* (1) pour sa session plénière. Un *Live Tweet* consiste à diffuser des messages en temps réel sur Twitter par rapport à un événement auquel on participe. Le *Live Tweet* est agrémenté d'un *hashtag* correspondant à l'événement. Le *hashtag* correspond à un mot précédé du signe dièse pour indiquer le sujet d'un message.

Se baser sur des services en ligne existants comporte en effet de nombreux avantages :

- toucher un public plus jeune avec des services en ligne spécifiques comme Facebook ou Twitter ;
- se conformer aux habitudes technologiques ;
- « pêcher où sont les poissons » : l'importance des réseaux sociaux est devenue un phénomène sociologique, il convient de porter la parole citoyenne dans ses nouveaux forums virtuels ;
- humaniser le dialogue virtuel notamment au travers des réseaux sociaux en ligne ;
- un coût minime de mise en place ;
- le partage sur la forme d'un marketing viral.

Utiliser les services en ligne suppose toutefois d'apprendre d'une part à partager et d'autre part à prendre le risque de s'exposer au public internaute.

LES CITOYENS PRENNENT LA PAROLE

Grâce à la simplicité des outils et des applications disponibles sur le web, les citoyens peuvent désormais prendre la parole.

À Roubaix par exemple, l'association du quartier de l'Hommelet, via son videoblog, le blog2roubaix (http://leblog2roubaix.com) fondé par Bruno Lestienne porte la voix des citoyens sur le web. Les membres de l'association utilisent tout un arsenal d'outils médiatiques pour se faire entendre :

- page Facebook ;
- univers Netvibes ;
- compte Twitter.

Régulièrement, les auteurs du blog interpellent la municipalité sur certains points. Au-delà de l'image de poil à gratter des élus, les blogs citoyens peuvent constituer des outils pour mettre en place une véritable concertation citoyenne. Certes, pour canaliser les éventuels débordements, les collectivités peuvent toutefois mettre en place une véritable politique d'e-démocratie et fournir des outils adéquats pour que les citoyens s'expriment.

Naturellement, les outils TIC ne sont pas une fin en soi. En effet, il convient de ne pas se laisser séduire par les sirènes de la technologie. Par ailleurs, « *la technologie n'est ni bonne ni mauvaise, pas plus qu'elle n'est neutre* », dixit Melvin Kranzberg. Il convient donc de choisir le bon outil pour le bon usage tout en prenant conscience de son impact. ■

1 « La communication en champ proche (*Near Field Communication*), habituellement appelée NFC, est une technologie de communication sans-fil à courte portée et haute fréquence, permettant l'échange d'informations entre des périphériques .. » http://fr.wikipedia.org/wiki/Communication_en_champ_proche

2. http://www.numerama.com/magazine/19075-l-islande-mobilise-facebook-et-twitter-pour-reecrire-sa-constitution.html

Pour aller plus loin

Vous voulez connaître ou faire connaître un projet numérique ? Le site de l'OTeN (Observatoire des territoires numérique) vous offre cette possibilité. Il dispose également d'une thématique Vie démocratique et citoyenneté.
http://oten.fr/

Pour se former
Formation d'Experts :
Internet et démocratie locale
à Paris le 14/06 ou à Lyon le 01/02
Renseignements au 04 76 65 61 00 ou par e-mail formation@territorial.fr

DREAM + : l'initiative de la région Nord - Pas-de-Calais en matière d'e-démocratie

La région Nord - Pas-de-Calais a mis en place une véritable politique en matière de démocratie participative à l'aide des TIC (nom de code DREAM +)
Cette politique se traduit notamment par des aides avec un soutien financier pour du conseil en amont et la réalisation de projets.
De 2007 à 2011, 37 projets furent imaginés et 17 furent réalisés. Le conseil régional du Nord - Pas-de-Calais a par exemple soutenu les initiatives suivantes :

- Moi et Mon Parc, une consultation publique sur une nouvelle charte du parc naturel Caps et Marais d'Opale.
  http://www.moietmonparc.com/
- le panel citoyen de la ville de Valenciennes
- Enquête de Santé.fr, une consultation menée par le Conseil de développement du Pays de l'Artois pour connaître le ressenti des habitants au sujet de l'offre de services en matière de santé et de soins.
  www.enquetesante.fr

Decryp-NTIC.indd 19 10/01/12 14:06

Nord Eclair Ed. Roubaix
Samedi 11 Février 2012

DOCUMENT n° 12

INTERNET Tourcoing

Comment nos élus existent aussi sur la Toile

Dans la campagne présidentielle, Internet a désormais une place considérable. Nous avons voulu savoir celle qu'il prend dans l'action politique de nos élus.

JEAN-FRANÇOIS REBISCHUNG > jf.rebischung@nordeclair.fr

Ils ont leur blog, leur page Facebook où ils comptent leurs amis, publient des commentaires sur l'actu, balancent leurs coups de cœur, donnent leurs coups de griffe à coups de souris. Ce qui n'était pas le cas pour tous il y a cinq ans. Bon, certes les élus tourquennois ne sont pas accros comme le sont certains responsables politiques nationaux. Ils ne font pas forcément le buzz au-delà de la Marlière ou de la voie rapide. À part le député Christian Vanneste... Mais en 2012, ils sont bien sur le Net, c'est clair ! Et si vous en trouvez-en un qui a encore son Minitel tout propre sur son bureau, photographiez-le avec votre portable et balancez-le sur les réseaux sociaux, c'est un collector !

Christian Vanneste (UMP) le soulignait lors de ses vœux, pas le maire PS Michel-François Delannoy : ils ont tous les deux atteint le maximum d'amis que permet d'avoir une page Facebook, soit 5 000. Il ne s'agit pas de remettre les compteurs à zéro, mais ils ont une chose en commun : ils ne pourraient pas se passer de ce réseau social.

« Facebook permet de toucher des jeunes, des personnes plus éloignées de la politique et de créer des débats qu'il n'y a pas sur le blog. Il y a une vitalité des échanges, des réactions. Même si parfois tout n'est pas rassurant », témoigne le maire. « Cela permet un dialogue avec des gens lointains par la distance et par la pensée et aussi une sorte de sondage », raconte le député.

Les deux élus affirment gérer eux-mêmes leur compte. Ce dont doutent d'autres élus de Tourcoing. « Ils ont des collaborateurs... », souligne un adjoint qui n'a qu'une secrétaire. D'autant qu'ils ont chacun leur blog. L'ancêtre de la page Facebook, toujours utile car cela multiplie leur visibilité sur Internet. Même s'ils l'utilisent différemment. « Cela permet de faire des analyses plus étayées », argumente Michel-François Delannoy qui dit n'alimenter son blog que quand il a « le temps ».

Pas question pour lui de poser sa pensée entre deux rendez-vous, juste pour assurer un billet au quotidien. Le blog, c'est du sérieux. « J'y privilégie les articles de fond à contenu assez souvent philosophique, témoigne Christian Vanneste. Sur Facebook, en revanche, le ton est plus polémique et le moins grand nombre de caractères fait naturellement utiliser des images ou des jeux de mots qui peuvent avoir parfois un caractère ludique. Pour résumer, la dissertation d'un côté, le clin d'œil de l'autre ».

« On diffuse tout ce qu'on n'arrive pas à dire autrement »

Mais le clin d'œil peut parfois se transformer en coup de gueule. Ainsi à Tourcoing, l'extrême droite possède deux blogs, dont celui, privé, de l'élu du Parti de la

> « Facebook permet de toucher des jeunes et des personnes plus éloignées de la politique et de créer des débats qu'il n'y a pas sur le blog. »
>
> MICHEL-FRANÇOIS DELANNOY

47

France René Declerq, qui s'en sert le plus souvent pour dire tout le mal qu'il pense du FN, son ancien parti. « Sur mon blog, je mets des affaires différentes, dit-il simplement. Sur celui de "À Tourcoing les Français d'abord", ce sont des reprises du Parti de la France ou des textes de Christian Baeckeroot. » Lui aussi est sur Facebook, « mais à titre personnel ». L'occasion également d'aller chercher des militants. « En deux ans, on en a trouvé une dizaine, avec la notoriété qu'on a dans les journaux, ironise-t-il, c'est pas mal ».

Chez Europe Écologie-Les Verts, pas de souci de notoriété. Alors on donne des chiffres. De 14 730 pages lues en 2009, le blog est passé à 38 475 en 2011. Et Bernard Despierre affiche 3 715 amis sur sa page Facebook. Mais « on n'a pas de webmaster », ici, pour l'entretien du blog, « la règle c'est la carte blanche. C'est quand on veut avec le temps qu'on a », explique l'adjoint au maire. « Sur le blog, on diffuse nos idées, nos humeurs, tout ce qu'on n'arrive pas à dire autrement ». Comme en 2010 lorsque les élus d'EE-LV s'en prenaient à une enseigne d'hypermarchés qui s'installaient à Tourcoing, dans le centre. Ce qui avait été repris par la presse.

Une autre preuve que l'on existe sur la Toile, est lorsqu'on y est agressé. En début d'année, le chef de file de la droite au conseil municipal, Gérald Darmanin, a vu son blog piraté. Selon lui, il s'agit de représailles suite au récent débat sur la négation des génocides. « Ils ont juste dû voir UMP », admet l'élu, qui n'était donc pas spécialement visé. Il devrait rouvrir un blog le mois prochain. Même s'il semble préférer Facebook, où, trouve-t-il « il y a moins de barrières sociales ». Enfin, il y a ceux qui se font plus discrets sur la Toile. Les élus MoDem de Tourcoing n'ont pas de blog. Et l'adjointe communiste Dominique De Clercq-Danel n'en a plus depuis les dernières législatives. « Il faut avoir beaucoup de temps ou du personnel », se justifie l'élue, qui admet toutefois ne plus pouvoir se passer des outils en ligne mis à disposition par son parti, « pour partager des bonnes politiques ou des bonnes idées ». En revanche, pour elle, Facebook, c'est non. « Car rien ne remplacera jamais le contact humain ! » ●

Nord Eclair Ed. Roubaix
Samedi 11 Février 2012

Les mails rapportent-ils des électeurs ?

Comme les tracts ou les affiches, le mail est devenu un outil de campagne pour tous les partis politiques. À Tourcoing, tous s'en servent pour informer militants et sympathisants. Mais cela leur rapporte-t-il vraiment des électeurs ?

Entre la primaire citoyenne et la dernière campagne des cantonales, le PS affirme détenir plusieurs milliers de mails sur Tourcoing. « On est en train de se constituer une très bonne base de données », reconnaît le premier secrétaire de la section, Djill Achiba, qui refuse par ailleurs d'être sur Facebook. D'ailleurs, sa section a un site internet et une page Facebook depuis... seulement un an. « C'est un canal de diffusion », explique Christelle Fauconnet, la militante qui s'en occupe. Que ça ? L'essentiel serait donc devenu cette base de données, dont le PS se sert pour informer sur ses manifestations. Même aveu du côté de l'UMP, où Gérald Darmanin explique que c'est grâce aux mails qu'il a pu mobiliser autant de monde l'an dernier pour manifester contre la hausse de la taxe d'habitation.

Quant à savoir si le mail, plus que le porte-à-porte ou les affiches, permet de gagner des électeurs, aucun élu n'est capable de le dire. « Attention, tous n'ont pas Internet », souligne René Declercq du PdF. Et puis, même si c'est de moins en moins vrai, il est de bon ton de dire que l'on préfère le terrain, les gens en vrai... A l'heure où la communication fait parfois des ravages, pas question d'apparaître froid. Internet, « c'est un outil en plus », souligne le maire, pour qui « les images à la télé sont bien plus puissantes ». « Cela peut ramener des rencontres. Mais moi, je préfère les contacts physiques », insiste Gérald Darmanin. Pour sa campagne des cantonales, il avait tout de même envoyé 30 000 messages téléphoniques du ministre David Douillet (dont il dirige le cabinet) aux habitants du canton. Alors, les nouvelles technologies pour faire campagne, utiles ou pas ? Incontestablement, oui. Après, on ne bâtit pas une notoriété uniquement sur la Toile. Il faut, user ses semelles, mouiller sa chemise. La politique, ce n'est pas simple comme... un mail. ●

Nord Eclair Ed. Roubaix
Samedi 11 Février 2012

Twitter : « On ne peut rien dire en 140 signes »

Contrairement à Facebook, nos élus ne sont que très peu présents sur le réseau social Twitter. Les rares qui y sont abonnés s'en servent plus comme source d'info que pour envoyer des messages. Là encore, on est loin de l'agitation parisienne.

Nadine Morano, Éric Besson : deux ministres accros à Twitter. Et qui font parfois l'actualité juste à cause d'un message envoyé sur ce réseau social où l'on ne peut balancer que 140 caractères à la fois. Ce qui séduit pour l'heure peu d'élus tourquennois. Certes on y trouve Bernard Desplerre et Gérald Darmanin, mais très discrètement. Pour le reste, on observe plutôt un rejet. « Je n'aime pas trop condenser. Après on ne dit plus rien et je ne vois aucun intérêt à raconter ma vie », s'explique Christian Vanneste. « Cela reste un réseau d'initiés et puis on ne peut rien dire en 140 signes. Le royaume de la petite phrase, je m'en méfie aussi », dit Michel-François Delannoy. Il y a aussi ceux qui ignorent encore ce qu'est Twitter, bien que le réseau existe depuis 2006.

Dans l'ensemble, les élus tourquennois sont donc plutôt blogs ou Facebook que Twitter. Avec des limites, comme celle qui concerne la vie privée. Et même parfois une certaine retenue. « On n'est pas des commentateurs, on est des décideurs », insiste le maire de Tourcoing. Cela n'empêche pas certains de faire des commentaires avec sous-entendu. Ainsi Christian Vanneste précise que parmi ses amis, il a « eu la surprise de découvrir Jean-Luc Deroo ». Histoire, sans doute, de se positionner au-dessus des clivages. Ça peut toujours servir. ●

ÉCLAIRAGE

Onze élus sur Copains d'avant

Qui a dit que le vieux site Copains d'avant était ringard ? Pas du tout, d'autant qu'il vient de faire peau neuve. Il est en tout cas plébiscité par onze élus du conseil municipal. Sur leur fiche d'accueil, beaucoup se limitent (malheureusement) au strict minimum, à savoir leur âge et leur profession. On notera l'ébouriffant sens de l'humour de Gérald Darmanin (UMP) qui se présente (encore !) comme un étudiant (de Sciences Po) « poil aux dents ! » Personne n'a mis de photo, sauf l'adjoint Jean-Claude Schouteten qui, lui, espérait retrouver ses 22 copains de régiment, au service de la Marine en 1965-1966. Avec 19 copains, il détient le record. Loin derrière : Éric Denœud (UMP), qui en a... 15 – dont une ancienne collègue qui loue son « super directeur régional » – et l'adjointe Thérèse Kozlowski, qui a trois copains. L'élu René Declercq (Parti de la France) a, lui, soigné son message d'accueil on ne peut plus chaleureux : « Bonjour, je suis conseiller municipal. » Et il n'a qu'un seul copain : sa sœur... ●