

ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DE BIBLIOTHECAIRES

DIPLOME SUPERIEUR DE BIBLIOTHECAIRE

CONCEPTION ET GESTION DE SYSTEMES ET RESEAUX D'INFORMATION

PROJET DE RECHERCHE

**NOUVELLES TECHNOLOGIES DE
L'INFORMATION ET GESTION DES
COMMUNES**



Présenté par
Dominique PAQUET

Sous la direction de
Anne-Marie BERNARD

1989
DSB
42

25e Promotion
1988-1989

METHODOLOGIE

I - Présentation du sujet

Le sujet de la recherche bibliographique et de la note de synthèse porte sur l'étude du rôle des nouvelles technologies de l'information dans la gestion des services communaux.

Cette recherche est effectuée à l'intention d'un cadre de l'administration communale, Madame Anne-Marie Bernard, Directrice de la Maison du Livre de l'Image et du Son à Villeurbanne, équipement et réseau de lecture publique où l'informatisation est effective depuis plusieurs années. Celle-ci est cependant liée à la spécificité même du service, à savoir la gestion d'un fonds documentaire multi-media au moyen d'un logiciel spécialisé implanté sur un matériel dédié, ce qui offre au réseau une complète autonomie de fonctionnement. Par ailleurs, le service gère un flux important d'informations internes et externes en relation avec les autres services communaux administratifs et techniques et avec des partenaires extérieurs. Il n'y a cependant pas d'applications bureautiques véritablement développées au sein du service.

Toutefois, dans la perspective de mise en place d'un plan bureautique concernant l'ensemble des services de la Ville, il est intéressant de s'interroger, dès à présent, sur l'impact de ces nouvelles technologies de l'information dans le fonctionnement quotidien d'un service municipal.

Cette recherche bibliographique et la note de synthèse qui l'accompagne a pour but :

- de présenter l'historique des différentes étapes de l'informatisation des communes, notamment à travers les rapports officiels qui permettent d'appréhender le phénomène dans ses aspects quantitatifs et qualitatifs.

- de situer ce processus dans son contexte institutionnel et économique, parallèlement à la réflexion et aux actions menées par l'administration centrale et qui visent à améliorer la gestion des services publics.

- de montrer, à l'aide d'exemples et de situations concrètes, comment les villes, soucieuses d'efficacité administrative et de cohérence de leur système d'information, mettent en place des plans bureautiques et intègrent ainsi les mutations nécessaires sur le plan organisationnel et humain.

II - La démarche

L'introduction des nouvelles technologies de l'information dans l'administration des communes est un phénomène relativement récent qui remonte à une dizaine d'années. On rencontre donc une limite chronologique évidente dans la recherche des documents. En revanche, cette limitation dans le temps qui peut faciliter la recherche est contrebalancée par le fait que ce type d'information se périme vite, les situations se modifiant au rythme de l'évolution des techniques et des produits.

Par ailleurs, la recherche s'effectuant sur une période réduite, il a été aisé d'opérer des dépouillements systématiques de certains types de documents : revues d'information communale, par exemple.

La démarche générale de recherche s'est effectuée en trois étapes :

- identifier les sources d'information pertinentes pour la recherche.
- repérer les lieux où cette information est traitée, répertoriée et indexée.
- accéder, après sélection, aux documents primaires pour vérifier l'adéquation de l'information retenue et pour être en mesure d'en effectuer la synthèse.

Précédant ces trois étapes, en introduction à la démarche elle-même, une toute première recherche, permettant d'évaluer les types de documents à retenir, a été la consultation du catalogue de la Bibliothèque Municipale de Lyon. Le choix de cette bibliothèque s'est fait sur deux critères : l'importance du fonds documentaire pluridisciplinaire d'une part et la commodité géographique d'autre part.

Cette recherche préliminaire s'est effectuée sur le catalogue-matières aux descripteurs suivants : commune--informatique et bureautique. Pour chaque interrogation, une liste de documents a été établie, la sélection s'effectuant sur la date d'édition pour les documents au contenu apparemment similaire, en particulier pour les ouvrages traitant des techniques bureautiques.

A - Les sources d'information

Ce premier défrichage a permis de repérer les sources d'information à privilégier. Il s'agit :

- de documents émanant des services de l'administration centrale ou territoriale : rapports officiels, par exemple.
- de documents généraux publiés chez des éditeurs spécialisés dans la gestion communale ou dans les nouvelles technologies de l'information.

- de périodiques concernant la vie et la gestion des communes.

Afin d'établir un panorama le plus complet possible des sources d'information concernant les communes, on s'est référé à l'ouvrage : "Répertoire des sources d'information au service des collectivités locales" publié en 1984 par la Documentation Française. Cet ouvrage a été conçu à la demande du "Comité des Techniques Municipales", institution créée pour favoriser le dialogue entre l'Etat et les collectivités locales dans le cadre de la décentralisation. Ce document répertorie et classe en 24 thèmes des ouvrages, périodiques et banques de données ainsi que de nombreux centres de documentation.

En ce qui concerne les banques de données, ce répertoire peut être mis à jour par l'ouvrage : "Les banques de données utiles aux collectivités locales et territoriales" publié en 1988. La consultation de ce répertoire montre que les sources d'information concernant les collectivités locales et les communes en particulier sont très diversifiées et qu'elles émanent à la fois des collectivités elles-mêmes et d'organismes privés.

Certains documents officiels, tels que les rapports élaborés par des commissions de travail rassemblant des spécialistes, organismes ou personnalités, ont été rédigés afin de faire le point et de présenter un état de la question à la date à laquelle ils ont été rendus publics. Ces rapports sont importants car ils permettent de mesurer objectivement l'évolution d'une situation. En ce qui concerne le sujet de la recherche, deux rapports publiés respectivement en 1981 et en 1986 rendent compte du phénomène que constitue l'introduction des nouvelles technologies de l'information dans la gestion des communes. Par ailleurs, ces rapports destinés aux dirigeants politiques doivent, en principe, favoriser des prises de décision, actions et mesures diverses.

C'est la Documentation Française, service rattaché au Premier Ministre, qui est l'éditeur, entre autres, des publications officielles. Elle a également à son catalogue un nombre important de monographies et de périodiques et elle dispose, par ailleurs, d'un centre de documentation et de deux librairies dont une à Lyon. Elle informe de ses publications par la diffusion de catalogues de nouveautés ou de catalogues rétrospectifs thématiques. Enfin, elle produit BIPA, une banque de données spécialisée dans l'actualité politique, administrative et économique.

Parallèlement à ces sources d'information, il faut en signaler une autre de nature différente mais également importante. Il s'agit des Journées "Informatique et Collectivités locales" organisées chaque année depuis 1985 par la revue "La Gazette des Communes". Ces journées qui rassemblent des fonctionnaires de l'administration communale et des élus ont pour objet la mise en commun, dans le cadre d'ateliers et de tables rondes, des expériences ou projets d'informatisation mis en place par les villes. Ces journées sont donc un lieu d'échange d'informations et permettent, d'une année à l'autre, de mesurer

l'évolution des situations et des problèmes. La Gazette des Communes ne publie pas les actes de ces Journées. En revanche, elle en fait paraître régulièrement le compte-rendu dans ses colonnes.

B - Les lieux et organismes

Après avoir identifié les principales sources d'information, on s'est interrogé sur l'existence de lieux ou d'organismes répertoriant, traitant et diffusant cette information.

C'est ainsi que le centre de documentation de la Ville de Lyon reçoit et dépouille un nombre important de périodiques intéressant tous les aspects de la vie communale. Ce service constitue une cellule de documentation dépendant du Secrétariat Général de la Ville de Lyon et publie, à ce titre, un bulletin mensuel où l'information, issue du dépouillement de ces périodiques, est répertoriée, avec quelques lignes de commentaire, selon 8 thèmes principaux dont un est consacré aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. On a pu ainsi effectuer un dépouillement systématique des bulletins publiés de 1985 à 1989 pour repérer les références d'articles de périodiques apparaissant comme les plus pertinents. Ces bulletins sont, par ailleurs, largement diffusés dans les services municipaux de la Ville de Lyon et, de ce fait, consultables à la Bibliothèque Municipale de la Part-Dieu.

La Documentation Française, outre le catalogue de ses nouveautés, effectue un travail de recensement thématique de ses publications. Cette liste, où les références sont classées dans l'ordre alphabétique des mots-matières, permet d'avoir accès aux documents au moyen d'une classification plus affinée que les catalogues de nouveautés. Cette liste, qui décrit brièvement le document (auteur, titre, collection, année d'édition), est consultable à la Librairie de la Documentation Française à Lyon.

Un troisième lieu reçoit et traite la documentation relative à la gestion des communes. Il s'agit du centre de documentation du C.N.F.P.T. (Centre National de Formation des Personnels Territoriaux) dont la Délégation Rhône-Alpes se trouve à Lyon. Ce centre de documentation constitue des dossiers de presse sur les collectivités territoriales dont un est consacré aux nouvelles technologies de l'information. Il conserve, par ailleurs, ses propres publications dont "Les Cahiers du C.F.P.C." qui constituent une source importante d'information.

Enfin, pour compléter la recherche, on a interrogé la banque de données bibliographiques FRANCIS en précisant le domaine de recherche, à savoir, "administration". Les descripteurs retenus ont été : commune et informatique ou informatisation ou bureautique. Puis on a affiné la recherche en la limitant aux références postérieures à 1985.

C - L'accès aux documents

Qu'il s'agisse du centre de documentation de la Ville de Lyon ou du centre de documentation du C.N.F.P.T., les documents répertoriés sont les documents reçus et conservés dans le service. L'accès à ces documents ne pose donc pas de problème. En ce qui concerne la librairie de la Documentation Française, un nombre important de documents sont disponibles sur les rayons. Pour les ouvrages manquants, il a été possible de se reporter au fonds de la Bibliothèque de la Part-Dieu. Il en a été de même pour les références de périodiques issues de la banque de données FRANCIS.

III - Présentation de la bibliographie

Les références bibliographiques définitivement retenues ont fait l'objet d'un classement systématique à l'intérieur duquel les notices sont présentées dans l'ordre chronologique. On s'est efforcé de proposer des têtes de chapitre suffisamment explicites pour la compréhension de la démarche.

La forme et la structure des références sont celles recommandées par la norme AFNOR Z44-005 de décembre 1987.

PLAN DE CLASSEMENT

I - Les communes : environnement institutionnel et économique

A - Nouvelles missions

B - Nouveaux besoins en information

II - L'exemple de l'administration centrale : nouvelles technologies et gestion des services publics

III - Traitement de l'information et gestion communale : rôle des nouvelles technologies

A - Bilans et prise de conscience des services publics

B - De l'informatique "lourde" à la micro-informatique : des techniques, des produits et une demande très diversifiés

IV - Vers la cohérence des systèmes d'information dans les services municipaux : l'apport des techniques bureautiques

A - Repenser l'organisation du travail

B - Formation du personnel

C - Outils et applications

D - Expériences locales et plans bureautiques : Le Mans, Martignes, Besançon

V - Pour une actualisation de l'information : comptes-rendus des Journées "Informatique et collectivités locales" : 1985 (1eres Journées)-1988 (4emes Journées)

BIBLIOGRAPHIE

I - Les communes : environnement institutionnel et économique

A - Nouvelles missions

1. La décentralisation. *Les Cahiers du C.F.P.C.*, Novembre 1982, no. 11, p. 4-28.
2. Les transferts de compétences. *Les Cahiers du C.F.P.C.*, Juin 1985, no. 16, p. 3-60.
3. RABRET, Christian. *Guide de l' élu municipal : l'administration de la commune*. Paris : Sorman, 1985. 340 p. ISBN 2-90-5529-01-6.
4. RIBERA, André. *Administration et gestion communale*. Paris : Berger-Levrault, 1986. 363 p. Administration locale. ISBN 2-7013-0639-6.
5. COURIAUT, J.-P., GROSJEAN, P. *Le projet d'entreprise dans les mairies*. Paris : Ed. d'Organisation, 1986. 168 p. ISBN 2-7081-0903-0.
6. HOFFMANN-MARTINOT, Vincent. L'art de gérer la pénurie : les stratégies des villes occidentales. *Vie Publique*, Octobre 1988, no. 184, p. 25-36.
7. BESANCON, Xavier, VAN RUYMBECKE, Olivier. *Le guide de l' élu local : tout savoir sur la commune*. Paris : Ed. du Rocher, 1989. 447 p. ISBN 2-268-0076-18.

B - Les nouveaux besoins en information

8. France. Ministère de l'Intérieur et de la Décentralisation. *Répertoire des sources d'information au service des collectivités locales*. Paris : Documentation Française, 1984. 227 p. Décentralisation. ISBN 2-11-001202-1.
9. FABER, Muriel. *Les collectivités locales et leur système d'information*. Metz : Université de Metz, 1986. 158 p. DESS Gestion des collectivités locales.
10. MABILEAU, A. Quelle information pour les collectivités locales ? *Brises : Bulletin de Recherches sur l'Information en Sciences humaines, Economiques et Sociales*, 1986, no. 8, p. 3-96.

11. Les 3 ans d'OREDIC. *Le Moniteur des Travaux Publics*, Mai 1986, no. 22, p. 49.
12. COMODOC en ligne. *Départements et Communes*, Mai 1987, no. 30, p. 16-18.
13. Inauguration de COMODOC. *Départements et Communes*, Avril 1988, no. 40, p. 16-19.
14. Simple comme C.O.L.O.G. : le minitel au service de la commune. *Communes Modernes*, Juillet 1988, no. 302-303, p. 24-25.
15. RIOU, Béatrice, LIBMAN, François. *Les banques de données utiles aux collectivités locales et territoriales*. Paris : FLA, 1988. 253 p. ISBN 2-907275-02-X.
16. *L'information "en ligne" au service des collectivités locales : note de présentation de quelques bases de données*. Paris : IAUFIF, 1988. 16 p.

II - L'exemple de l'administration centrale : nouvelles technologies et gestion des services publics

17. *La Revue du SCOM : revue trimestrielle pour l'étude et le développement de la simplification du travail administratif dans les services publics*. Paris : SCOM (Service Central d'Organisation et Méthodes), 1979-1985. Fait suite à : *Bulletin d'O. et M.*, 1972-1978.
18. France. SCOM (Service Central d'Organisation et Méthodes). *Comptabilité analytique et coûts de revient administratifs*. Paris : SCOM, 1981. 71 p. ISBN 2-11-0800-16-X.
19. France. CESIA (Centre d'Etudes des Systèmes d'Information dans les Administrations). *Cahier des charges du projet SCRIBE*. Marseille : CESIA : Documentation Française, 1984. 75 p. ISBN 2-903665-12-5.
20. MEHL, Lucien, BUFFET, Patrice. *La bureautique dans l'administration française : rapport aux Ministres de l'Economie, des Finances et du Budget, de la Fonction publique et des Réformes administratives....* Paris : Documentation Française, 1984. 354 p. ISBN 2-11-0012-005.
21. *La bureautique dans l'administration française : organisation, méthodes et techniques*. *Revue administrative*, Février 1985, p. 79-85.
22. France. SCOM (Service Central d'Organisation et Méthodes). *e bureau du futur proche : approches multiples d'intégration des technologies nouvelles dans les tâches administratives*. Paris : Documentation Française, 1985. 95 p.
23. *Evolutions technologiques dans l'administration*. *Revue Française d'Administration publique*, 1986, no. 37, p. 10-25.

24. Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Luxembourg). *Les nouvelles technologies dans les services publics*. Luxembourg : Office des Publications officielles des Communautés européennes, 1986. 99 p.
25. BAQUIAST, Jean-Paul. L'évolution de l'informatique et son impact sur la modernisation administrative. *Marchés Publics*, Juillet 1987, no. 227, p. 9-12.
26. MUSSINO, Michel. Les nouvelles technologies de l'information au service des utilisateurs. *Marchés Publics*, Juillet 1987, no. 227, p. 41-42.
27. *Le travail avec écran : guide à l'usage des acheteurs publics et de leurs fournisseurs*. Paris : Ed. d'Organisation, 1988. 35 p.
28. *Administration et nouvelles technologies : une nécessaire adaptation du droit*. Paris : Documentation Française, 1988. 165 p. Notes et études documentaires, 4851.

III - Traitement de l'information et gestion communale : rôle des nouvelles technologies

A - Bilans et prise de conscience des services publics

29. O.C.D.E. (Organisation de Coopération et de Développement Economique). *Les collectivités locales et l'informatique : compte-rendu du séminaire du 25-27 octobre 1976*. Paris : O.C.D.E., 1978. 99 p.
30. PALLEZ, Gabriel. *L'informatique communale : rapport au Premier Ministre*. Paris : Documentation Française, 1981. 144 p. ISBN 2-11-000-587-4.
31. *Assises de l'informatique des collectivités locales : actes du Colloque de Montpellier, 11-13 juin 1985*. Paris : C.F.P.C., 1985. 184 p.
32. BERGE, Pierre. L'informatisation des collectivités locales : compte-rendu du rapport Saumade. *Le Monde Informatique*, Novembre 1985, no.253, p. 69-73.
33. SAUMADE, Gérard. *L'informatisation des collectivités locales : rapport au Premier Ministre*. Paris : Documentation française, 1986. 195 p. ISBN 2-11-001561-6.

B - De l'informatique "lourde" à la micro-informatique : des techniques, des produits et une demande très diversifiés

34. PANCHETTI, Claudie. *La nouvelle informatique communale : micro-informatique, bureautique, télématique*. Paris : Berger-Levrault, 1983. 183 p. ISBN 2-7013-0500-4.
35. *La micro-informatique dans les communes : une enquête* La Gazette des Communes/Le Moniteur. *La Gazette des Communes*, Février 1985, no. 5, p. 7-19.
36. *Les villes saisies par l'informatique*. *Le Moniteur des Travaux Publics*, Février 1985, no. 7, p. 40-49.
37. ROBERT, Henri. *Les enjeux de l'informatique communale*. Paris : Sorman, 1987. 150 p. ISBN 2-90-5529-06-7.
38. *L'informatique s'urbanise*. *Le Moniteur des Travaux Publics*, Janvier 1987, no. 5, p. 40-43.
39. *Harmonisation de l'informatique des collectivités locales*. *Le Monde Informatique*, Février 1987, no. 267, p. 8-10.
40. France. Direction Générale des Collectivités locales. *Catalogue des progiciels destinés aux communes : 1987-1988*. Paris : Documentation française, 1987. 360 p. ISBN 2-11-00-1855-0.

IV - Vers la cohérence des systèmes d'information dans les services municipaux : l'apport des techniques bureautiques

A - Repenser l'organisation du travail

41. HAUWEL, Claude. *Organiser et simplifier le travail administratif dans son environnement informatique et bureautique*. Paris : Entreprise moderne d'Édition, 1986. 216 p. ISBN 2-7101-0562-4.
42. ALLIOT, Agnès. *L'équipe cadre-secrétaire face à la bureautique*. Paris : Ed. d'Organisation, 1987. 167 p. Hommes et techniques. ISBN 2-7081-0839-5.
43. CRAMPES, Jean-Bernard. *Conception des systèmes bureautiques*. Paris : Eyrolles, 1987. 191 p. Informatique et gestion.
44. *Bureautique intégrée et applications ponctuelles*. *Petites Affiches Lyonnaises*, Janvier 1987, no. 9081, p. 8-9.
45. KRIRAREFF, René, LETELLIER, Hervé. *La productivité bureautique, enjeu d'entreprise*. *Ressources Temps Réel*, Août-Septembre 1987, no. 32-33, p. 38-47.
46. STEFANINI, Philippe. *Audit bureautique*. Paris : Ed. d'Organisation, 1988. 174 p. Audit. ISBN 2-7081-0888-3.

B - Formation du personnel

47. *Bureautique : quelle technologie, pour quelle politique sociale ?* Paris : Documentation Française, 1984. 250 p. ISBN 2-11-001194-7

48. FRAYSSINET, Jean. Fonction publique territoriale et informatique. *Les Cahiers du C.F.P.C.*, Juin 1986, no. 19, p. 61-68.

49. ROUX, Dominique. Les cadres territoriaux face aux technologies nouvelles. *Les Cahiers du C.F.P.C.*, Juin 1986, no. 19, p. 69-75.

C - Outils et applications

50. RAJON, A. *Guide bureautique à l'usage des collectivités locales*. Paris : Documentation Française, 1984. 118 p. ISBN 2-11-001311-7.

51. Les centres serveurs. *Vie Publique*, Décembre 1986, no. 164, p. 50-53.

52. PAO. *Vie Publique*, Juillet 1987, no. 171, p. 35-38.

53. *Bureautique, PAO et gestion*. Paris : CXP, 1988. 425 p. Catalogues de progiciels. ISBN 2-86 905-071-2.

54. Les réseaux locaux de micro-ordinateurs. *Vie Publique*, Avril 1988, no. 179, p. 36-40.

55. BEAUCHAMPS, C., MARCOU, T. La télématique dans les mairies. *Départements et communes*, Mai 1988, no. 41, p. 52-62.

56. Les logiciels de traitement de texte. *Vie Publique*, Septembre 1988, no. 183, p. 38-41.

57. Les réseaux. *Vie Publique*, Décembre 1988, no. 186, p. 38-40.

58. Télématique : la nouvelle donne. *Vie Publique*, Janvier 1989, no. 187, p. 34-37.

D - Expériences locales et plans bureautiques : Le Mans, Martignes, Besançon

59. Réseaux bureautiques : les villes se modernisent. *La Gazette des communes*, Septembre 1985, no. 17, p. 32-41.

60. A Besançon, les services communaux en voie d'informatisation totale. *Le Moniteur des Travaux Publics*, Mai 1986, no. 22, p. 48.

61. Bureautique à Besançon : non à l'empirisme, oui à la planification. *La Gazette des communes*, Février 1987, no. 3, p. 11A.

62. Les services communaux à l'heure de la bureautique. *La Gazette des communes*, Mars 1987, no. 5, p. 32-33.

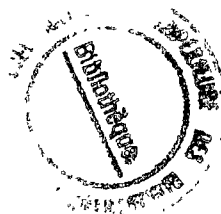
V - Pour une actualisation de l'information : comptes-rendus des Journées "Informatique et collectivités locales" : 1985 (1ères Journées)-1988 (4èmes Journées)

63. Informatique et collectivités locales : le pari de la modernisation. *La Gazette des communes*, Mars 1985, no. 6, p. 12-15.

64. Journées "Informatique et collectivités locales". *Départements et communes*, Mai 1986, no. 19, p. 17-18.

65. Technologies nouvelles et modernisation des collectivités locales. *La Gazette des communes*, Février 1987, no. 3, p. 7A-8A.

66. Les 4èmes Journées "Informatique et collectivités locales". *La Gazette des communes*, Juillet 1988, no. 14, p. 36-38.



BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB



9660782