

1989  
ID  
13

ECOLE NATIONALE SUPERIEURE  
DE BIBLIOTHECAIRES

UNIVERSITE  
CLAUDE BERNARD  
LYON I

D.E.S.S. D'INFORMATIQUE DOCUMENTAIRE

NOUVELLES TECHNOLOGIES DE  
L'INFORMATION ET GESTION DES  
COMMUNES

(projet de recherche - note de synthèse)



Présenté par  
Dominique PAQUET

Sous la direction de  
Anne-Marie BERNARD

Septembre 1989

1989  
ID  
13

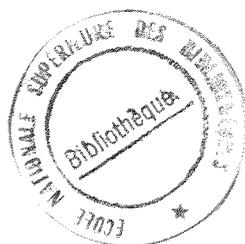
ECOLE NATIONALE SUPERIEURE  
DE BIBLIOTHECAIRES

UNIVERSITE  
CLAUDE BERNARD  
LYON I

D.E.S.S. D'INFORMATIQUE DOCUMENTAIRE

NOUVELLES TECHNOLOGIES DE  
L'INFORMATION ET GESTION DES  
COMMUNES

(projet de recherche - note de synthèse)



Présenté par  
Dominique PAQUET

Sous la direction de  
Anne-Marie BERNARD

Septembre 1989

1989  
ID  
13

## SOMMAIRE

METHODOLOGIE	p. 1-5
PLAN DE CLASSEMENT	p. 6
BIBLIOGRAPHIE	p. 7-12
SYNTHESE	p. 13-26

## 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, Martigues, 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.

## SYNTHESE

### I - Les communes : environnement institutionnel et économique

#### A - Nouvelles missions

La loi de décentralisation relative aux droits et libertés des communes, des départements et des régions, votée le 28 janvier 1982, a eu, entre autres, pour effet, d'accentuer le rôle des communes dans le domaine économique et social \*(1).

Les transferts de compétences de l'Etat vers les collectivités territoriales constituent, au plan institutionnel, une des plus importantes redistributions des cartes effectuée depuis la fin du XIXe siècle et ce phénomène induit des mutations profondes (2).

Le redéploiement des attributions des communes accorde, de ce fait, aux élus locaux, une plus grande liberté de choix en matière de gestion ; en témoigne, un certain nombre d'ouvrages parus depuis 1985 et qui présentent l'action municipale au travers des nouveaux textes qui régissent la décentralisation (3,4,7).

Au delà de l'aspect institutionnel, c'est à un véritable défi économique que sont désormais confrontées les communes : la commune est aujourd'hui un des lieux qui se situe au plus près des préoccupations les plus immédiates des citoyens. C'est souvent dans cette communauté de base que sont apparus, avec de nouveaux besoins, les nouveaux moyens de les satisfaire. La commune est alors confrontée à des impératifs de gestion rigoureuse et d'efficacité administrative, ce qui requiert de la part des élus locaux de plus en plus de professionnalisme (6).

La gestion communale s'assimile, de ce fait, à un véritable projet d'entreprise où les responsables, élus et fonctionnaires, sont amenés à mettre en oeuvre de nouvelles techniques de gestion : audit de service, comptabilité analytique, contrôle de gestion, diagnostic général, stratégie financière. Ces techniques révèlent l'amorce d'un mouvement aux objectifs ambitieux :

- transformer le taylorisme de l'administration en management participatif dans lequel chaque collaborateur devient personne-ressource.

\* Les numéros ( ) renvoient aux références de la bibliographie p. 7-12.

- remplacer le productivisme par une approche marketing dans laquelle l'administré est accueilli en consommateur privilégié.

- atténuer les clivages élus-fonctionnaires afin d'instituer un véritable partenariat qui crée les conditions de la motivation.

A ce nouveau type de management public, correspondent, dès lors, des outils d'analyse, des techniques, des méthodes d'animation et des nouvelles compétences (5).

## B - Les nouveaux besoins en information

Dans ce nouveau contexte économique et institutionnel, les communes se voient confier de nouveaux pouvoirs et attribuer des compétences qui étaient exercées auparavant par les services centraux ou extérieurs des ministères. Ce transfert d'attributions doit, de ce fait, s'accompagner d'un véritable transfert des connaissances et d'une coopération étroite entre les personnels qui pourront être amenés, plus souvent que par le passé, à servir, au cours de leur carrière, tantôt l'Etat tantôt une collectivité locale (8,9).

La décentralisation de 1982 a déclenché une véritable explosion informative. Il a fallu, en effet, assurer la diffusion et la promotion auprès des collectivités locales de la réforme et de ses modalités. Il a également fallu mettre en oeuvre les politiques locales désormais ouvertes aux communes, départements et régions.

La nécessité de l'information locale est désormais reconnue par tous les acteurs concernés. L'accès et la consommation de l'information se révèlent comme un besoin élémentaire des responsables locaux. Par ailleurs, le champ d'information des communes s'est singulièrement élargi : à une information essentiellement juridique s'est ajoutée une information économique et socio-démographique sérieuse et précise sans laquelle des décisions pertinentes ne peuvent être prises par les autorités locales (15).

L'accumulation et la diversité des besoins débouchent alors sur des impératifs technologiques. Le développement de la télématique, l'utilisation du câble, l'accession à la micro-informatique, sont autant de technologies qui renouvellent non seulement les modalités d'accès à l'information mais plus encore le contenu de l'information disponible (10).

Il existe depuis plusieurs années de nombreuses banques de données classiques. Mais le développement du kiosque professionnel a augmenté considérablement l'offre dans ce domaine en multipliant les sources offertes, et en permettant à un nouveau type d'utilisateur, non professionnel de l'interrogation, d'accéder facilement aux informations disponibles (16).

La satisfaction de ce besoin en information passe aussi par la constitution de réseaux d'échange d'informations entre les communes elles-mêmes. C'est ainsi qu'en 1983 a été créé, à l'initiative de la Ville de Metz, le réseau OREDIC dont le succès auprès des villes s'explique par la rapidité de la collecte de l'information portant sur un large éventail de communes. OREDIC regroupe actuellement 25 villes. Le réseau permet d'accéder à un fonds d'échange co-produit par les villes elles-mêmes et qui se compose de dossiers traitant des divers aspects de la vie municipale : organisation et gestion des équipements municipaux, opérations à caractère innovant. Les services communaux ont, par ailleurs, la possibilité de communiquer entre eux au moyen d'une messagerie dont les 'messages récapitulatifs' (couple question-réponse) les plus pertinents sont basculés sur le fonds d'échange (11).

De même, la banque de données COLOG, produite par la DGCL (Direction Générale des Collectivités Locales), propose des informations de type textuel ou numérique destinées à aider les maires à améliorer la gestion de leur ville. COLOG fournit actuellement des informations nationales provenant de la DGCL et devrait comporter, à terme, des informations locales venant des préfetures. Les informations sont réparties dans différentes rubriques : actualité, aide à la gestion, publications de la DGCL, contrôle de légalité (14).

La banque de données COMODOC, quant à elle, est produite par l'Association des Maires de France et propose des références bibliographiques couvrant l'ensemble des domaines de la compétence des élus territoriaux. Les informations proviennent d'un fonds documentaire de 40000 références. COMODOC couvre tous les aspects de la vie communale. Les références sont tirées de plus de 350 revues, journaux et bulletins officiels, revues communales, revues juridiques (12,13).

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

Si les collectivités locales, et les communes en particulier, sous la pression de nouvelles contraintes économiques et institutionnelles, ont été obligées de réviser leurs activités productives, il en va de même pour l'administration centrale. Les outils de traitement de l'information ont été le vecteur de cette adaptation.

C'est dans ce sens que l'administration centrale a parfois précédé l'administration locale face à l'emploi des nouvelles technologies de l'information (25). Bien que confrontée à des impératifs de gestion budgétaire, l'administration centrale a piloté un certain nombre d'expériences innovantes.

C'est dans cette démarche que s'inscrit la mission du CESIA (Centre d'Etudes des Systèmes d'Information des Administrations). Cet établissement public a pour objectif de facili-

ter l'utilisation des techniques de l'information dans l'administration et les organismes para-administratifs, afin d'aider à la rationalisation de l'administration et à l'accroissement de sa productivité. Le CESIA est un organisme de services qui a trois types d'activités :

- programmes et projets précédés d'études préalables.
- activités d'assistance, de conseil et d'audit comprenant des études prospectives.
- organisation de séminaires et de modules de formation en vue de l'échange d'expériences et de méthodes entre administrations.

C'est ainsi que le CESIA, en collaboration avec le Ministère de l'Economie, des Finances et du Budget, a mis en oeuvre de 1984 à 1986 le projet SCRIBE dont l'ambition était d'organiser le système bureautique des services centraux du Ministère des Finances (19).

A l'origine de ce type d'entreprise, il faut mentionner également l'action du SCOM (Service Central d'Organisation et Méthodes) : ce service a été chargé jusqu'en 1985 de promouvoir, dans les administrations et les services relevant de l'Etat, les techniques d'organisation et de simplification du travail. A cet effet, il lui a été demandé :

- d'étudier et d'expérimenter divers matériels, équipements et méthodes concernant la gestion administrative.
- de constituer et de diffuser la documentation correspondante.
- d'organiser des cycles de formation sur les techniques administratives et la simplification du travail à l'intention des personnels des administrations et des services publics.
- d'animer des groupes de recherche méthodologique ou appliquée dans tous les domaines de l'organisation administrative (17,18).

L'administration doit donc à la fois se réorganiser et investir afin de diminuer ses coûts de fonctionnement. Cette entreprise de longue haleine doit cependant tenir compte des spécificités de l'outil administratif face à l'emploi des nouvelles technologies de l'information (25). Ces spécificités sont les suivantes :

- l'hétérogénéité et l'indépendance de fait ou de droit des unités administratives : sur le plan de l'informatique et de l'organisation, la diversité des outils, matériels et logiciels renforce la dispersion des acheteurs et des utilisateurs (27).
- l'importance de la fonction de communication et le rôle déterminant de l'ouverture du système administratif à cet

égard : aucun service ne peut s'enfermer (comme une entreprise peut le faire pour privilégier sa compétitivité) dans un langage ou à l'intérieur de supports de communication qui ne seraient pas accessibles aux autres. Dans le domaine des technologies de l'information, les exigences de la communication et celles, contraires, de la protection, se traduisent par des contraintes multiples obligeant, notamment, au respect des normes publiques ou usages et pratiques décidés d'un commun accord (28).

Le traitement de l'information modifie les canaux traditionnels de communication au sein de l'administration. L'irruption de la bureautique coïncide avec une sorte de révolution de l'univers du travail qui touche tous les domaines de l'activité administrative. Conjointement à l'arrivée de microordinateurs, on assiste à l'introduction de minitels, de matériel de télécopie, de possibilités nouvelles de stockage d'information etc... C'est donc la totalité du poste de travail qui est modifiée (26).

Parce qu'elle concerne toutes les activités de bureau et tous les personnels, quelque soit leur niveau, la bureautique ouvre un champ très large à la modernisation de l'administration et offre l'occasion d'y faire participer l'ensemble des agents.

Le rapport rédigé par Lucien Mehl et Patrick Buffet sur la bureautique dans l'administration française, prend appui sur l'expérience de nombreux experts qui ont participé à son élaboration ainsi que sur les enseignements tirés de certaines expériences étrangères. Ce rapport s'efforce de répondre aux questions suivantes :

- comment la bureautique s'implante-t-elle dans l'administration française ?

- Quelle contribution peut-elle apporter à l'amélioration de l'efficacité et de la qualité du service public et à quelles conditions ?

- Quels sont les obstacles à son développement et les risques que peut comporter celui-ci ?

A partir de ces questions, le rapport présente un ensemble de propositions et de recommandations qui s'articulent autour de trois objectifs prioritaires :

- obtenir l'adhésion et concours actif des personnels à la mise en place de la bureautique.

- organiser le développement cohérent de la demande publique tout en laissant aux services utilisateurs une capacité d'initiative.

- renforcer et améliorer l'organisation et la coordination du dispositif de conseil et d'assistance mis à la disposition des utilisateurs pour les aider à mettre en place la bureautique (20,21).

### III - Traitement de l'information et gestion des communes

#### A - Bilans et prises de conscience des services publics

Selon le rapport de Gabriel Pallez, au 1<sup>er</sup> janvier 1979 plus de 400 villes et communautés urbaines exploitaient un équipement informatique. Ces données, cependant, ne reflètent que partiellement le niveau d'informatisation des collectivités locales en 1979. La lenteur relative de l'insertion de l'informatique dans les communes tient à diverses causes dont l'une des plus flagrantes est le morcellement communal et le nombre peu élevé de grandes villes en France.

Pour remédier à ces effets d'émiettement, les communes ont eu souvent recours à des formules de regroupement : syndicat intercommunal, syndicat mixte associant tout type de collectivité locale, établissements publics régionaux, association avec des personnes physiques ou morales, constitution de société d'économie mixte : c'est ainsi que la SEM d'informatique communale Rhône-Alpes (ICARE) créée en 1970 regroupe la COURLY, les villes de Lyon, Villeurbanne, Saint-Etienne, Grenoble, Bourg-en-Bresse, Valence. Ces formules de coopération ont donc permis à de nombreuses communes de se doter de moyens puissants à un coût réduit.

Cependant, l'évolution technologique, s'accompagnant d'une baisse du coût des équipements et d'une simplification de leur fonctionnement, a permis à bon nombre de communes de disposer d'équipements autonomes. Néanmoins, il s'avère que, dès 1979, la coopération intercommunale demeure essentielle pour la mise en commun des réflexions et des expériences.

Quelques chiffres illustrent l'évolution quantitative de l'informatisation des communes entre 1970 et 1979 : pendant cette période, on est passé de 27 à 426 ordinateurs installés dans les communes. Faible part quand on compare avec le parc des ordinateurs en France en 1979 (30000 unités).

Il y a alors dans les communes trois grands types d'application :

- le traitement des opérations répétitives : paie, liste électorale, comptabilité.
- les aides à la gestion : personnels, marchés, trésorerie, préparation du budget.
- les outils de planification, de prévision et d'aide à la décision (projection, simulation).

Il ressort, en définitive, du rapport Pallez que les communes ont abordé prudemment le passage à l'informatique. Cependant, le rapport souligne déjà l'émergence des nouvelles

technologies de l'information (bureautique, télématique, accès aux banques de données...) comme facteur d'accélération de l'implantation des équipements informatiques au sein des communes (30).

Jusqu'en 1985, le processus d'informatisation des communes se caractérise, le plus souvent, par une démarche où l'introduction des nouvelles technologies de l'information se fait application par application sans qu'il y ait forcément une approche globale des problèmes.

A partir de 1985, on note un bond en avant accéléré par la décentralisation. Cette évolution à la fois quantitative et qualitative, s'explique, en partie, par la banalisation des outils informatiques qui amoindrit les obstacles techniques et financiers. La micro-informatique fait une entrée en force, touchant également les petites communes qui, jusqu'alors, n'avaient pas, pour des raisons financières évidentes, accès à l'informatique. La greffe semble prendre, si l'on en juge par des résultats d'enquêtes menées auprès des villes : celles-ci réagissent de façon positive à ces nouvelles technologies (35).

Par ailleurs, le nouveau contexte politique de décentralisation, entraîne une redéfinition de la coopération des communes avec l'état et du rôle des services de l'administration centrale tels que : l'ADI (Agence pour le Développement de l'Informatique), le CESIA, l'INRIA (Institut National de Recherches en Informatique et en Automatique) (32,33).

Désormais, aux contraintes techniques et financières allégées par l'évolution du marché de l'informatique, vont se substituer deux exigences : l'organisation des systèmes d'information et la formation du personnel (31).

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

Depuis 1985, c'est l'ensemble des services municipaux qui est concerné par les nouvelles technologies de l'information. D'abord orientés vers les services administratifs, l'informatique de production, les réseaux de communication et la bureautique ont peu à peu gagné les services techniques. L'introduction et la diffusion des techniques informatiques dans le domaine de l'urbanisme, ont constitué un phénomène important dans la gestion communale (36,38).

Par ailleurs le marché informatique des collectivités locales est en pleine expansion, qu'il s'agisse des matériels ou des logiciels. L'importance de l'offre du marché et de la demande des collectivités locales peut s'évaluer à travers le contenu des éditions successives du catalogue des logiciels destinés aux communes, catalogue établi par le CXP.

Ce catalogue présente, sous forme de fiches descriptives, l'ensemble des logiciels pouvant être utilisés dans le

cadre d'une gestion communale. Quatre critères principaux ont été retenus pour le choix de ces logiciels : la spécificité de l'application au regard des compétences communales ; la disponibilité immédiate ; la possibilité d'évaluer leurs caractéristiques ; l'existence d'un réseau de commercialisation.

Le catalogue distingue quatre grandes familles de logiciels regroupant chacune les applications qui la concernent : services financiers, services du personnel, services pour les administrés, services techniques (40).

Face à cette informatique désormais multiforme, souvent décentralisée, les enjeux de l'informatique communale peuvent s'évaluer à partir des questions suivantes :

- qu'est-ce-que l'informatique va changer dans l'organisation des services municipaux ?

- va-t-elle modifier les relations entre les administrés et la mairie ?

- va-t-elle transformer les relations entre collectivités (34,37) en obligeant celles-ci à repenser l'harmonie de leur système d'information (39) ?

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

##### A - Repenser l'organisation du travail

La bureautique a pour finalité l'automatisation de toutes les tâches de bureau. Elle concerne, en particulier, les services et personnels administratifs sans considération du niveau hiérarchique ou de la fonction exercée. Au souci de productivité et d'efficacité, la bureautique propose ponctuellement des solutions. Cependant, elle ne résoud pas tous les problèmes, si, au préalable, on n'a pas procédé à l'étude précise des postes, des méthodes, des processus, avec, en amont, la mise en place d'outils d'analyse permettant la simplification du travail administratif (41).

Le développement de l'informatique et de la bureautique a fait croire, à tort, que les problèmes d'organisation étaient relégués au second plan, puisque l'automatisation était censée les résoudre (42).

La bureautique peut servir de révélateur pour isoler la majorité des incohérences ou des insuffisances qui émaillent inévitablement toute forme d'organisation. Analyser la productivité bureautique, mesurer ses coûts et sa rentabilité devient un exercice auquel les entreprises se rallient quasi systématiquement (45).

L'introduction des techniques bureautiques au sein des entreprises crée de nouvelles règles de jeu vis-à-vis de l'information. Il convient, dès lors, de repérer les risques capables de faire échouer la remise en cause des équilibres organisationnels et sociaux nécessaires à la réussite de cette nouvelle approche de l'information (46).

## B - Formation du personnel

La qualité d'une informatisation réussie dépend plus des hommes qui la conçoivent, la mettent en oeuvre et l'utilisent que des outils eux-mêmes. Un principe s'impose désormais : tout fonctionnaire ou agent communal a vocation, sans considération de sa formation initiale, de sa fonction ou de son niveau hiérarchique, à utiliser des outils informatiques adaptés à son travail. L'informatisation devient un phénomène de masse aux multiples conséquences sur les qualifications, les postes de travail, les relations personnelles, hiérarchiques, les niveaux de responsabilité, les circuits de communication, les comportements (48).

Il importe, donc, de développer la sensibilisation et la formation du personnel dit d'exécution aux nouvelles technologies de l'information : c'est lui qui peut diminuer les coûts administratifs, sans suppression directe d'emplois, proposer des mesures d'organisation valables en fonction d'une qualification réelle acquise sur le terrain (47).

Les cadres de l'administration communale sont également concernés par ce problème de formation. En effet, la participation des cadres au développement et à l'organisation de tout service est un facteur de réussite sinon un passage obligé. Le rôle des cadres intervient à trois stades de l'informatisation : la définition des besoins, la rédaction du cahier des charges, la prise en compte des interactions (49).

## C - Outils et applications

S'il n'y a pas de techniques bureautiques à l'usage exclusif des collectivités locales, en revanche l'aspect méthodologique, qui accompagne la mise en oeuvre de ce type de techniques, doit tenir compte des spécificités communales.

La bureautique concerne toutes les activités de bureau vis-à-vis de l'information : saisie, traitement, communication, archivage. Une typologie des outils bureautiques classés selon leur fonction permet d'obtenir la nomenclature suivante :

- saisie de l'information : lecture optique.
- traitement de l'information : traitement de texte, PAO, agenda électronique, système de bureautique intégrée.

- communication de l'information : télécopie, messagerie électronique, téléconférence, télétext, téléphone, réseaux locaux, réseaux publics, télématique.

- archivage de l'information : micrographie, DON (50).

Ces techniques bureautiques doivent s'intégrer dans un plan comportant quatre étapes : analyse de l'existant et des besoins ; élaboration d'un schéma directeur ; élaboration du plan bureautique ; suivi du plan.

Dans le choix des outils à mettre en oeuvre, le CXP apporte une aide efficace par la publication de fiches techniques d'évaluation de logiciels correspondant aux techniques bureautiques (53). C'est également dans le but de donner aux futurs utilisateurs tous les éléments leur permettant d'effectuer le choix le plus adapté à leurs besoins que les revues de gestion communale ('Vie Publique' ou la 'Gazette des communes') proposent régulièrement des dossiers techniques qu'il s'agisse de logiciels (52,56) ou de matériels.

En effet, au niveau d'une collectivité locale, toute élaboration de plan bureautique se pense souvent en termes de réseau d'information : que ce soit lors d'une première informatisation ou lors d'un renouvellement de matériel, de plus en plus nombreuses sont les communes qui souhaitent relier leurs micro-ordinateurs pour constituer un réseau local. Or la grande variété des solutions proposées sur le marché ne facilite pas le choix qui devra prendre en compte un certain nombre de critères tant techniques qu'économiques. L'intérêt d'un réseau est de répartir le patrimoine informatique communal sur plusieurs postes de travail qui pourront, à part égale, consulter et traiter une base de données commune en utilisant des ressources périphériques également communes à l'ensemble des utilisateurs du système.

Les avantages d'un tel système sont l'économie, d'une part, et la cohérence des informations, d'autre part (51,54). Un réseau local évite les saisies et les copies d'informations redondantes. Il permet de faire l'impasse sur l'envoi de listings, disquettes ou bandes magnétiques d'un utilisateur à un autre et de gagner ainsi un temps considérable. A plus long terme, le transfert de messages électroniques se substituera aux textes rédigés et envoyés par la poste (57).

Dans cette entreprise du traitement et de la circulation de l'information, la télématique constitue un outil désormais incontournable dans le rapport mairie/administrés.

Le vidéotex interactif a été proposé en France via le service TELETEL. A partir d'un terminal installé à son domicile, le minitel en l'occurrence, l'utilisateur peut sélectionner une information émanant de différents prestataires de services et effectuer diverses opérations de consultation et de transaction. C'est ainsi que les collectivités locales ont instauré des services télématiques permettant à leurs administrés d'avoir accès à des informations sur les procédures administratives ou la vie locale.

D'autres utilisations plus conviviales apparaissent aujourd'hui et contribuent au succès de la télématique communale. Ce sont des collectes d'idées et de suggestions à propos de problèmes particuliers relatifs à l'urbanisme, la circulation, la gestion des équipements culturels et sportifs (55,58).

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

L'informatique, dans la mesure où elle est capable d'accomplir les tâches les plus répétitives, finit tôt ou tard par faire naître une certaine inadéquation au niveau de l'organisation des services administratifs et de la circulation interne de l'information. A moins que l'on se dote d'outils permettant d'anticiper et de se préparer à cette évolution inéluctable. Les collectivités locales s'y attachent de plus en plus en mettant en place des schémas directeurs bureautiques (62).

Martigues a ainsi fait figure de pionnier en mettant en place un véritable réseau local informatique. A l'origine de cette installation, le regroupement, en 1983, des services dans un nouvel hôtel de ville. C'est pour intégrer, aux structures informatiques existantes, des applications télématiques et des possibilités de développement bureautique, qu'à été retenu le choix d'un réseau local (de type Ethernet développé par Xérox et installé par Télésystèmes). Ce réseau comprend un câble coaxial, des boîtiers d'accès au câble, un centre de gestion du réseau, des logiciels d'accès.

Au Mans, le schéma directeur a été mis en place conjointement par la Ville et par la Communauté Urbaine. Le premier domaine concerné a été le contrôle des communications et le suivi des affaires (59).

De même, Besançon a choisi une solution globale plutôt qu'un "grignotage" technologique service après service. A l'origine de ce choix, on a mené une vaste enquête auprès de l'ensemble du personnel pour répertorier les véritables besoins en fonction des types d'activité et des services. De même, certaines orientations ont été retenues selon la catégorie de personnels :

- pour le personnel d'encadrement, on a privilégié les outils favorisant la communication et le travail personnel.

- pour les secrétaires et employés administratifs, on a souhaité améliorer la création et la gestion des documents.

Parallèlement, a été menée une politique de sensibilisation et de formation du personnel, le plan prévoyant que, pour chaque poste de travail doté d'un équipement informatique, il faut envisager la formation de trois personnes (60,61).

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

Outre les rapports officiels dont la diffusion est largement assurée par la Documentation Française, les formations et séminaires organisés par le C.N.F.P.T., les dossiers et articles publiés par les revues de gestion communale, les Journées "Informatique et collectivités locales" s'affirment depuis 1985 comme le lieu privilégié où s'élabore et s'échange l'information relative à l'informatisation des communes.

Ces Journées annuelles sont organisées à l'initiative de la "Gazette des communes" et s'adressent aux décideurs comme aux utilisateurs, traitant à la fois des problèmes concrets de stratégie de modernisation et des préoccupations des services dans leur activité quotidienne. Les comptes-rendus de ces Journées permettent de mesurer l'évolution des besoins et des attentes des collectivités locales face aux technologies de l'information.

Des 1ères Journées tenues en avril 1985, on retiendra quelques thèmes vedettes : l'informatique de gestion et ses nouveaux outils d'une part, le problème de l'informatisation des communes rurales d'autre part (63).

Les Journées de juin 1986 ont été marquées par les tendances suivantes :

- l'amélioration de la qualité des applications due, notamment, à la réalisation de produits conçus en commun par les sociétés de services informatiques et les utilisateurs.

- l'accélération de l'introduction des techniques de pointe (DON, cartes à mémoire).

- l'apparition dans les villes moyennes, grâce à la micro-informatique, d'applications qui, jusqu'alors, ne leur étaient pas accessibles pour des raisons de coût (utilisation des systèmes interactifs d'aide à la décision, systèmes experts, stations de conception assistée par ordinateur).

On constate également que c'est dans l'informatique de gestion et dans l'informatisation des services techniques que les collectivités locales investissent alors le plus (64).

Les 3èmes Journées de 1987 ont, quant à elles, fait la part belle aux problèmes de communication et à l'organisation au travers de l'informatique. On note alors une forte tendance dans le développement de l'informatique communale, à savoir la volonté de promouvoir une informatique distribuée dans les services, généralement accompagnée d'une refonte assez profonde des systèmes d'organisation. Cette problématique incite les services informatiques à évoluer dans leurs missions. On voit apparaître de nouvelles professions, de nouveaux services des-

tinés à assister les utilisateurs, des infocentres municipaux, des études ergonomiques (65).

Les 4èmes Journées, qui ont eu lieu en juin 1988, ont été l'occasion de constater que le secteur des collectivités locales était devenu un marché attractif pour les constructeurs d'ordinateurs et les sociétés de service. Ce regain d'intérêt s'explique par le fait que les administrations locales sont engagées dans un vaste mouvement de réorganisation et de modernisation : déconcentration des décisions, renouvellement des parcs d'ordinateurs, développement des réseaux bureautiques et des systèmes d'information urbains à base de cartographie, apparition de la productique, de la télégestion, de la carte à mémoire.

Le développement des réseaux de communication interne à été, également, largement évoqué au cours de ces Journées. La micro-informatique, en effet, pour être efficace doit savoir communiquer et les réseaux bureautiques contribuent à l'amélioration de cette communication et à l'efficacité des procédures administratives (gestion des délibérations ou du courrier, par exemple).

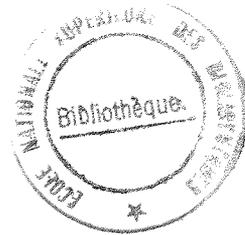
Dernier mouvement de modernisation, celui qui touche les services urbains : la carte à mémoire est, sans doute, le projet le plus étudié et plusieurs ateliers de ces 4èmes Journées sont consacrés à ce thème et à ses différentes applications : transports collectifs, équipements sportifs, salles de spectacles, restaurants, commerçants. Parallèlement à ce support individuel, un nombre croissant de villes déjà familiarisées avec la télématique ou les réseaux câblés étudient le développement de nouveaux services urbains interactifs : le "guichet-mairie" ouvert 24 heures sur 24, les réseaux de télésurveillance pour les particuliers ou les commerçants, par exemple (66).

C'est du 23 au 25 octobre 1989 que se tiendront à Paris les 5èmes Journées "Informatique et collectivités locales". Elles présenteront, entre autres, un panorama général des réalisations locales s'appuyant sur les télécommunications. Tous les constructeurs seront présents avec leurs éditeurs de logiciels, les grands cabinets conseils ainsi que les principaux éditeurs de progiciels.

## VI - Conclusion

Alors que dans les années 70 l'informatique communale était prise en charge, essentiellement, par les services informatiques communaux et concernait des applications relativement lourdes, il s'est développé, depuis, ce que l'on peut appeler le "tout-micro", où la bureautique apparaît comme l'un des principaux facteurs de déconcentration de l'informatique.

Cependant, son introduction progressive entraîne des modifications dans l'organisation du travail, parfois des difficultés d'adaptation techniques et humaines. Contrairement aux slogans commerciaux optimistes, la mise en oeuvre d'outils bureautiques requiert méthode, mobilisation du personnel, formation et un suivi sans faille.



BIBLIOTHEQUE DE L'ENSIB



966052A