

DOSSIER

Avec le web 2.0, la technique passe au second plan.

Une opportunité dont profitent de plus en plus de communes et d'élus, pour échanger avec les citoyens et partager des photos, des projets... Blogs, réseaux sociaux, wiki collaboratifs... Panorama des outils qui mettent les technologies de l'information et de la communication au service de la proximité et de l'échange.



Quand le Web 2.0 rapproche élus et citoyens

REPÈRES

Mobile 2.0

Les smartphones, téléphones « intelligents » connectés en permanence à internet, dopent le web 2.0. Après le mail, Facebook, Twitter et les sites cartographiques sont parmi les plus utilisés par les mobinautes.

Un réseau social à Romans-sur-Isère, Marquette-Lille et Evry, un site participatif à Haguenau et Bordeaux, un wiki à Brest, Pont-Audemer et Marseille, une page Netvibes à Loctudy, des blogs, des pages Facebook et comptes Twitter par dizaines... Nombreuses sont les collectivités locales à avoir investi le Web 2.0. Mais de quoi parle-t-on ? L'expression Web 2.0 est apparue en 2003 aux États-Unis, la formule reprenant l'idée d'une nouvelle version de logiciel. Car à la différence des premiers sites internet, les services et applications « 2.0 » se caractérisent par une grande simplicité d'installation et d'utilisation. Dès lors, comme l'explique l'encyclopédie en ligne Wikipédia, « avec le web 2.0, l'internaute devient acteur », le web passant d'une architecture verticale, sur le modèle des médias traditionnels où domine une information descendante, à celui de réseaux horizontaux où les internautes produisent le contenu. Du reste, certains observateurs lui préfèrent l'expression « web social » qui traduit mieux cette

idée fondamentale d'interaction. « Les internautes ont désormais la capacité de sauto-organiser et d'influencer le cours des choses. Il s'agit là d'une évolution aussi importante que l'apparition d'internet », insiste Arnaud Rayrole, du cabinet Useo, auteur de plusieurs études sur les pratiques des collectivités en matière de web 2.0.

Concrètement, le web 2.0 regroupe des dizaines de services et de fonctionnalités que l'on peut répartir en trois catégories. Il y a tout d'abord les outils qui permettent de partager des contenus, comme Youtube et Dailymotion pour les vidéos, Slideshare pour les présentations, Netvibes pour ses sources d'information et Flickr pour les photos. Ces services ont pour principal avantage de libérer la commune de certains problèmes techniques – encodage des vidéos, espace sur le serveur – tout en offrant de la visibilité à leurs productions. Car ces images ou vidéos sont consultables à la fois sur le service en ligne et sur le site de la commune. Ce principe de partage s'applique également aux cartes, sur Google Maps ou le Géoportail

de l'IGN, les communes peuvent faire apparaître une « couche » de données locales visible de l'ensemble des internautes. La mairie d'Ajaccio utilise par exemple cette fonctionnalité pour géolocaliser l'ensemble des services de la mairie, quartier par quartier. Les wikis ont pour caractéristique d'être des outils « collaboratifs » car ils offrent la possibilité à plusieurs personnes de créer, modifier, amender des contenus. Sur le modèle de Wikipédia, Brest a lancé par exemple un wiki sur l'histoire, le tourisme et la vie culturelle locale. Les blogs sont aussi un moyen de partager des informations mais leur forme, inspirée du journal intime, induit une communication plus personnelle.

« Grenier technologique »

La seconde famille d'outils 2.0 est orientée sur la communication instantanée, les internautes dialoguant avec leur interlocuteur en temps réel – on parle alors de tchat (« bavarder » en anglais) – via l'échange de messages textes. Reprenant l'esprit du dispositif « Allo Monsieur le maire », les tchats sont organisés sur un créneau horaire fixe. Les internautes sont alors invités à se connecter sur le site web de la collectivité pour dialoguer en direct avec l' élu. À Chelles, le maire répond ainsi en personne, chaque mois, aux questions des internautes, l'intégralité des questions et réponses étant ensuite consultables par tous sur le site internet de la collectivité.

Cette liste d'outils est loin d'être exhaustive, de nouveaux services voyant le jour constamment sur internet. Plusieurs sites dont ceux d'Artesi Île-de-France, Aquitaine Europe communication, Villes-internet ou paroledeles.com permettent de se tenir à jour et de trouver des exemples d'usages dans les collectivités. « Il faut considérer les services 2.0 comme un "grenier technologique" où les collectivités territoriales peuvent puiser des usages innovants pour un coût quasi nul », explique Loïc Hay, chargé de mission à Artesi Île-de-France et spécialiste du web 2.0. Car ces services ne requièrent pour ainsi dire aucune compétence technique pour être utilisés. Ils n'impliquent pas non plus pour préalable que la commune dispose de son propre site internet. Publier un article sur l'histoire de sa commune sur Wikipédia – site qui arrive en tête des résultats des moteurs de recherche – constitue par exemple un premier moyen d'exister sur le web.

Pour les collectivités qui ont un site internet, les outils 2.0 sont un moyen peu onéreux de créer l'interactivité qui fait défaut à beaucoup de sites institutionnels (voir le sondage AMF/Orange p. 42). Il faut par ailleurs savoir que la plupart des logiciels de

gestion de contenu, qui constituent le « moteur » d'un site internet de collectivité, intègrent désormais des passerelles avec le web 2.0. À Castelnau-le-Lez, on explique ainsi que « la ville avait créé un blog car c'était un moyen intéressant de dialoguer avec les internautes. Ce blog a été abandonné avec le lancement du nouveau site qui autorise de nombreuses fonctions 2.0 comme les commentaires, la création de mini-sondages ou la publication d'un contenu sur un réseau social. »

La troisième famille d'outils web 2.0 est constituée des réseaux sociaux, dont le plus emblématique est Facebook. Il ne faudrait cependant pas réduire ceux-ci à Facebook car, à côté de ce mastodonte, il en existe bien d'autres. On citera « Copains d'avant » pour retrouver ses anciens camarades d'écoles, Viadeo et LinkedIn, centrés sur les relations professionnelles, ceux des partis politiques ou encore les réseaux locaux comme Peuplade et ma-residence.fr ou Twitter pour l'envoi de messages au format SMS. D'un point de vue fonctionnel, les réseaux sociaux réunissent, via une interface unique, la publication de textes et photos, commentaires, tchat... Mais leur force tient surtout à leur capacité à diffuser des

« Il faut considérer les services 2.0 comme un « grenier technologique » »



TROIS QUESTIONS À...

LAURENCE MONNOYER SMITH

MAÎTRE DE CONFÉRENCES À L'UNIVERSITÉ DE TECHNOLOGIE DE COMPIÈGNE

Vous observez l'utilisation d'internet par les élus depuis plusieurs années. Qu'est-ce qui a changé ?

Les maires sont désormais des utilisateurs des technologies de l'information comme les autres (1). Ils se connectent, en mairie ou chez eux, très régulièrement avec des chiffres très proches de ceux observés pour l'ensemble de la population française. Le décalage se situe plutôt au niveau des usages. Chez les internautes, internet est perçu de façon plutôt positive et comme un moyen de renforcer la proximité. Pour les élus, internet reste avant tout un moyen d'information et non d'interaction.

Le web 2.0 semble très étranger aux élus...

Le sondage montre très clairement que les maires ne se sont pas appropriés les outils du web 2.0, avec des chiffres très inférieurs à la moyenne des internautes. Mais, au-delà de l'utilisation de Facebook ou Twitter – le Web 2.0 est loin de se limiter à ces deux services –, il montre que les élus n'ont

pas conscience des enjeux, ce qui est plus inquiétant. Les réseaux sociaux ou les blogs génèrent de nouvelles formes de médiation politique et de représentation que n'ont pas intégrées les élus. Ces derniers privilégient toujours la relation physique et opposent toujours le terrain à internet, média supposé déshumaniser la relation. **Et en matière de risques liés à internet ?** C'est très paradoxal, car d'un côté les maires estiment qu'internet représente un risque pour leur image, de l'autre, ils ne se donnent pas les moyens de la surveiller, alors qu'il existe des moyens très simples pour le faire. D'une façon plus générale, on note que les élus sont plus méfiants à l'égard d'internet que le reste de la population. Ces résultats sont certainement à rapprocher du fait qu'ils utilisent peu les fonctions interactives.

Propos recueillis par
Olivier DEVILLERS

(1) Voir les résultats du sondage Orange/AMF p. 42.

70 %

C'est le nombre de Français disposant d'un accès internet à domicile. La proportion est plus élevée lorsque le foyer compte des enfants. (Source Credoc 2010)

informations de façon massive et quasi instantanée comme l'a montré l'épisode des « apéros Facebook ». Car tout contenu publié sur une page – consacrée à une personne ou à une collectivité – est immédiatement transmis à l'ensemble de ses « amis » ou « fans ». Or, ce qui caractérise les réseaux sociaux, c'est leur popularité, Facebook réunissant plus de 500 millions de personnes dans le monde dont 20 millions en France. Selon l'Ifop, plus de 77 % des jeunes de 18 à 24 ans déclarent avoir un compte Facebook et, toutes classes d'âge confondues, on atteint 45 % (17 % pour les élus).

« Il faut aussi savoir que beaucoup de jeunes ne consomment plus internet que via Facebook. L'absence des élus et institutions est gênante car beaucoup de débats passent désormais par les réseaux sociaux », souligne Arnaud Rayrole. Un enjeu que le président américain Barack Obama a bien compris en étant parmi les premières personnalités à utiliser

Facebook, dont le compte affiche plus de 16,5 millions de fans ! C'est du reste cette possibilité de toucher un public nombreux et jeune qui conduit élus et collectivités, mais aussi des ministères (Intérieur, Culture, Santé...) à être présents sur les réseaux sociaux.

La véritable question : « Qui s'en occupe et qui parle »

Site de partage ou réseau social, le web 2.0 fait passer la technique au second plan, la création d'un compte pour créer un blog, un espace vidéo ou une page de réseau social s'effectuant en quelques minutes. La véritable question est « qui s'en occupe et qui parle, notamment sur Facebook ou Twitter », reconnaît Arnaud Rayrole. Le web 2.0 induit un ton, une réactivité peu compatible avec la délégation et les fonctionnements hiérarchiques qui prévalent dans la plupart des collectivités. Et les blogs et pages Facebook qui « marchent » sont ceux où les élus s'impliquent... Laurence Monnoyer Smith, maître de conférence à l'Université de technologie de Compiègne, estime qu'internet induit « un changement des pratiques politiques, de nouvelles formes de médiation que les élus doivent s'approprier ».

L'organisation d'une médiation sur internet n'est cependant pas propre aux collectivités locales mais commune à toutes les organisations hiérarchiques (entreprises, ministères...). Si l'on voit des prestataires se positionner sur le Web 2.0 pour proposer l'animation de communautés virtuelles (*community management* en anglais), la défense de la réputation d'une organisation en ligne (e-réputation), l'animation de blogs thématiques... cela ne paraît pas une réponse adaptée à la grande majorité des collectivités. Quant à la nomination d'un « *community manager* » au sein du service communication de la collectivité, chargé de faire l'interface entre ce qui se dit sur internet et les réponses apportées par les élus, il nécessite au préalable une évaluation des enjeux.

Par ailleurs, le web 2.0 pose la question de la propriété des données. Une grande partie des services 2.0 sont en effet hébergés à l'étranger, dans des pays où la protection des données est moindre qu'en France. C'est une des raisons qui a conduit certaines villes à opter pour créer leur propre réseau social comme le montre l'exemple de Romans-sur-Isère. Ce genre d'initiatives contribue aussi, selon Loïc Hay (Artesi), à « relocaliser les échanges et créer un continuum entre les relations dans la vie "réelle" et le monde numérique ». Car ce qui est certain, c'est que désormais internet et le numérique font partie intégrante de la vie politique locale.

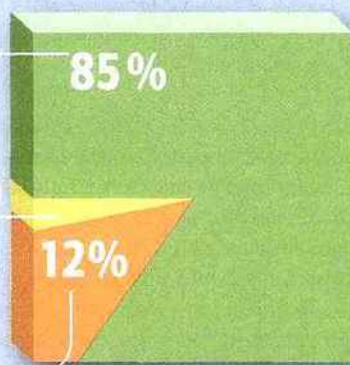
L'attitude face à son e-réputation

Question : parmi les situations suivantes, quelle est celle qui correspond à la vôtre ?

Vous ignorez ce qu'on dit de vous sur internet et ne cherchez pas à le savoir.

Vous avez mis en œuvre une stratégie de veille concernant votre réputation sur internet, voire d'action pour rectifier des éléments.

Vous vous êtes déjà renseigné sur ce qu'on dit de vous sur internet mais n'avez pas cherché à agir, rectifier des éléments ou protéger votre image.



Source : sondage AMF/Orange

→ SURVEILLER SA « E-RÉPUTATION »

Selon l'étude Orange/AMF, 85 % des élus ignorent ce que l'on dit sur eux sur internet et ne surveillent donc pas leur « e-réputation ». Pourtant, un commentaire assassin sur un blog, une vidéo embarrassante sur Youtube ou une vraie-fausse page Facebook aux couleurs de la collectivité ou de l'élu ont vite fait de faire le tour de la Toile.

Plusieurs affaires – concernant il est vrai surtout des élus nationaux – ont du reste fait la « une » des médias nationaux ces derniers mois. Face à ce risque, la première

règle est de surveiller la Toile en tapant régulièrement son nom ou celui de sa commune dans un moteur de recherche.

Il est même possible, via une Google Alert, d'être informé automatiquement de toutes les nouvelles pages contenant par exemple le nom du maire. D'autres services, comme 123people, Webmii, permettent de trouver tous les sites mentionnant le nom d'une personne.

En cas de contenus litigieux, il faut d'abord tenter une procédure amiable avant d'engager des poursuites.

Olivier DEVILLERS

DOSSIER

Web 2.0

Réseaux sociaux : au service de la diaspora ou de l'hyperproximité

Plusieurs modèles coexistent pour les réseaux sociaux locaux. Si Romans a créé son propre réseau social, Évry soutient une initiative privée.

À l'occasion de la refonte de son site internet, devenu obsolète en termes de fonctionnalités, Romans-sur-Isère a lancé son propre réseau social dédié aux Romains de souche ou de cœur (www.romainisdumonde.com). Comme l'explique Emmanuel Dubreucq, directeur de communication de la ville, « *Romans se distingue par une très forte identité territoriale – liée au rugby ou à sa gastronomie... – et nous avons été surpris par le nombre de groupes Facebook centrés sur Romans. Nous avons souhaité être partie prenante de ce mouvement en créant notre propre réseau où les Romains, même expatriés, pourraient librement échanger* ». Car si la ville veille à ce que les propos et contenus échangés respectent la « Net étiquette » (respect des droits des individus, de la propriété intellectuelle...), les élus ont opté pour ne pas faire de modération a priori. « *Si un Romain n'est pas satisfait de la politique culturelle de la ville, il vaut mieux qu'il le fasse savoir sur romainisdumonde.com, où il pourra en discuter avec d'autres Romains et peut-être faire des propositions. Car, de toute façon, si ce n'est pas sur notre site, cela ressurgira ailleurs sur internet* », estime Emmanuel Dubreucq. Les Romains peuvent du reste aussi dialoguer avec les élus qui ont tous un profil sur le réseau social. Mais ce n'est pas un lieu de concertation officielle ou de prise de parole pour la municipalité. Pour toutes les questions liées à la vie municipale, des sondages, chats et forums sont organisés sur le site institutionnel.

Recréer des solidarités

À Évry (91), ville nouvelle où l'habitat collectif prédomine avec plus de 16 000 immeubles, l'ambition n'est pas la même. Le site ma-residence.fr est porté par une société privée qui se rémunère grâce à une contribution des bailleurs sociaux et des commerçants. La ville n'est qu'un partenaire parmi d'autres, avec un apport qui aura essentiellement consisté en la promotion



Le réseau social ma-residence.fr facilite la communication entre les locataires et les bailleurs

du réseau via son site et ses outils de communication. Le site ma-residence.fr vise autant « la dynamisation du lien social et l'entraide entre habitants » que « l'amélioration des relations bailleurs/locataires et la dynamisation du commerce local ». Des objectifs conciliables ? « *Tout à fait* », estime le responsable de ma-residence.fr qui voit là « un cercle vertueux où chacun trouve un intérêt à la démarche ».

Pour Évry, il s'agit ainsi d'une réponse complémentaire. Comme le confie son maire, Manuel Valls, à parolesdelus.com, « nous souhaitons plus

que jamais que les habitants se saisissent de ce formidable outil pour créer de nouvelles chaînes de solidarité et d'entraide, que ce soit pour échanger des services (covoiturage, garde d'enfants...), solliciter de l'aide pour réaliser un projet, organiser un événement ou poursuivre une conversation commencée sur un trottoir ».

Car ce réseau social, dans des quartiers considérés comme difficiles, contribue à recréer des solidarités qui font souvent défaut en zone urbaine. Même si l'on retrouve des points communs avec le réseau romain, les messages portent plus sur les problèmes de la vie quotidienne. Des échanges qui sont facilités par le fait que, contrairement aux réseaux sociaux classiques, les utilisateurs sont présents sous leur véritable identité (ma-residence.fr comptait plus de 3 200 inscrits en juin 2010).

« À Romans, le réseau a une centaine d'abonnés mais il est encore trop tôt pour en tirer des conclusions. La connexion du site avec les grands réseaux sociaux comme Facebook devrait contribuer à accroître sa notoriété », estime Emmanuel Dubreucq.

O. D.

→ RÉSEAUX SOCIAUX ET LOGICIELS LIBRES

www.romainisdumonde.com a pour particularité d'utiliser le logiciel libre Elgg. Comme pour tous les logiciels libres, l'outil peut être téléchargé et utilisé gratuitement, la collectivité ne payant que son paramétrage et l'habillage graphique. À Romans, ce budget a représenté 1 500 euros, un agent consacrant environ deux heures par semaine à son animation. Par ailleurs, et contrairement

à Facebook, la protection des données personnelles est meilleure. Les données des internautes sont hébergées sur un serveur français et dépendent de la législation française. En revanche, les réseaux sociaux libres étant moins riches en fonctionnalités, il convient de bien choisir sa plateforme en optant pour celle qui compte la communauté de développeurs la plus dynamique.